

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN
ZUR BIBLIOTHEKS- UND
INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 340

INTERNES WISSENSMANAGEMENT
IN KLEINEREN BIBLIOTHEKEN

DIE BIBLIOTHEK DES WISSENSCHAFTSPARKS
ALBERT EINSTEIN

VON
KATJA STENDER

INTERNES WISSENSMANAGEMENT
IN KLEINEREN BIBLIOTHEKEN

DIE BIBLIOTHEK DES WISSENSCHAFTSPARKS
ALBERT EINSTEIN

VON
KATJA STENDER

Berliner Handreichungen zur
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 340

Stender, Katja

Internes Wissensmanagement in kleineren Bibliotheken : Die Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein / von Katja Stender. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2013. - 64 S. : graph. Darst. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 340)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

In der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein in Potsdam wurde Anfang 2012 das Wissensmanagementtool von der Groupware BSCW auf die Wiki-Software DokuWiki umgestellt. Mit der Einführung des Wikis verband sich der Wunsch nach einer verbesserten Nutzung in Art und Umfang. Nach einer theoretischen Einführung wird das interne Wissensmanagement dieser Bibliothek dargestellt, wobei es um die Ausgangssituation, die Gründe der Umstellung, die bisherige Nutzung durch die Mitarbeiter, die Ziele der Bibliotheksleitung sowie die praktischen Erfahrungen bei der Einrichtung des Wikis geht. Abschließend werden nicht-technische Rahmenbedingen thematisiert, die neben einer passenden Softwarelösung entscheidend für den Erfolg des internen Wissensmanagements sind.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Masterarbeit im postgradualen Fernstudiengang Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Library and Information Science) an der Humboldt-Universität zu Berlin.

Online-Version: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2013-340>



Dieses Werk steht unter einer Creative Commons [Namensnennung-NichtKommerziell-KeineBearbeitung 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/de/) Deutschland-Lizenz.

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG	6
2 THEORETISCHE GRUNDLAGEN	9
2.1 Leitbegriffe.....	9
2.2 Wissensmanagement.....	11
3 AUSGEWÄHLTE SOFTWARELÖSUNGEN FÜR INTERNES WISSENSMANAGEMENT	14
3.1 Die Groupware BSCW.....	14
3.2 Wikis	17
4 WIKIS IN BIBLIOTHEKEN.....	19
5 INTERNES WISSENSMANAGEMENT IN DER BIBLIOTHEK DES WISSENSCHAFTSPARKS ALBERT EINSTEIN	23
5.1 Rahmenbedingungen.....	23
5.1.1 Kurzer Abriss der Geschichte der Institute auf dem Telegrafenberg	23
5.1.2 Kurzporträt der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein	24
5.2 Forschungsfrage und -methode	25
5.3 Ausgangsbedingungen und Gründe für die Umstellung.....	27
5.4 Untersuchung des internen Wissensmanagementtools	29
5.4.1 Auswertung des Fragebogens.....	29
5.4.2 Analyse der Einträge im BSCW.....	35
5.5 Praktische Umstellung auf DokuWiki	36
5.6 Ziele des internen Wissensmanagements.....	42
6 ERFOLGSFAKTOREN	44
7 SCHLUSS	48
QUELLEN- UND LITERATURVERZEICHNIS	54
ANHANG.....	60
Anhang 1: Fragebogen für die Mitarbeiter.....	60
Anhang 2: Leitfaden für das Interview mit dem Bibliotheksleiter	62
Anhang 3: Startseite des DokuWiki am 18.01.2012 (Screenshot).....	63
Anhang 4: Startseite des DokuWiki am 02.04.2012 (Screenshot).....	64

1 Einleitung

Wissensmanagement ist nicht mehr nur eine Aufgabe in Unternehmen. Es hat längst den Sprung in die Bibliotheken geschafft. Der Umgang mit Informationen und Wissen hat hier zwar eine lange Tradition, doch hat das digitale Informationszeitalter eine neue Dimension und geänderte Rahmenbedingungen für die Aufgaben der Bibliotheken gebracht. Um die Dienstleistungen zur Zufriedenheit der Nutzer erbringen zu können, müssen Bibliotheksmitarbeiter schnell und effizient auch über interne Informationen und internes Wissen verfügen.

Die vorliegende Arbeit möchte sich dem internen Wissensmanagement kleinerer Bibliotheken widmen. Als Fallbeispiel dient die Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein. Sie ist eine gemeinsame Bibliothek von vier Forschungseinrichtungen: des Helmholtz-Zentrums Potsdam Deutsches GeoForschungsZentrum GFZ, des Potsdam-Instituts für Klimafolgenforschung, des Alfred-Wegener-Instituts für Polar- und Meeresforschung Forschungsstelle Potsdam sowie des Institute for Advanced Sustainability Studies. Die gemeinsame Bibliothek mit Sitz auf dem Telegrafenberg in Potsdam hat 13 Mitarbeiter¹. Das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines internen Wissensmanagements entstand vergleichsweise früh. 2004 entschied sich die Bibliotheksleitung, internes Wissensmanagement mit BSCW zu betreiben. BSCW ist eine Software, genauer gesagt eine Groupware, die vom Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik entwickelt wurde. Für die Zusammenarbeit und Kommunikation aller Bibliotheksmitarbeiter wurde auf dem BSCW-Server, dessen Nutzung bis zu einem gewissen Datenumfang kostenlos ist, ein gemeinsamer Arbeitsbereich eingerichtet. Wichtig war, eine Lösung zu finden, bei der auch die Mitarbeiter der Teilbibliotheken einbezogen werden konnten.

Die Nutzung erfolgte jedoch nicht in dem gewünschten Maße. Den Grund dafür sah die Bibliotheksleitung in der Software, die über die Jahre mit weiteren neuen Funktionen ausgestattet wurde, die erstens eine einfache Handhabung nicht förderten und zweitens für die Nutzungszwecke der Bibliothek nicht benötigt wurden. So wurde 2011 entschieden, das Wissensmanagementtool zu wechseln und BSCW durch eine Wiki-Software, nämlich DokuWiki, abzulösen. Die Autorin hat im Rahmen eines dreimonatigen Praktikums von Anfang Januar bis Anfang April 2012 diese Umstellung in der Bibliothek mit begleitet und gestaltet.

¹ In der vorliegenden Arbeit wird durchgängig der Begriff „Mitarbeiter“ sowohl im Singular als auch im Plural einheitlich und neutral für weibliches und männliches Personal verwendet. Dies dient einerseits dem flüssigen Lesen und gewährleistet andererseits die Anonymität, insbesondere bei der Auswertung des Fragebogens.

Aufgrund der Ausgangssituation lag es nahe, den Schwerpunkt dieser Arbeit auf die Frage zu legen, warum BSCW als Werkzeug für das interne Wissensmanagement nicht so gut wie erwartet funktionierte. Dazu muss einerseits nach der bisherigen Nutzung und andererseits nach der Benutzerfreundlichkeit der Software gefragt werden. Des Weiteren ist zu klären, inwiefern sich ein Wiki besser als BSCW eignet und welche außer den technischen Rahmenbedingungen noch zu gestalten sind. Allgemeiner formuliert soll also nach den Voraussetzungen für erfolgreiches internes Wissensmanagement gefragt werden.

Die Arbeit gliedert sich in fünf Kapitel. Im theoretischen Abschnitt geht es um die Erklärung der Begriffe Daten, Informationen und Wissen. Dazu wird die Wissenstreppe von Klaus North herangezogen. Außerdem soll bei den Arten von Wissen explizites und implizites Wissen unterschieden werden. Auch der Begriff Wissensmanagement wird im theoretischen Teil zu erörtern sein, jedoch sollen keine unterschiedlichen Konzepte vorgestellt, sondern der Blick vielmehr auf die Bibliotheken gerichtet und erklärt werden, wie sich im Informationszeitalter die Bedingungen für die Bibliotheken und ihre Mitarbeiter geändert haben und warum internes Informations- und Wissensmanagement solch einen Stellenwert erlangte.

Möglichkeiten, internes Wissensmanagement technisch zu betreiben, gibt es zahlreiche. Im zweiten Kapitel werden zwei Softwarelösungen vorgestellt. Mit Blick auf die in der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein eingesetzten Werkzeuge werden BSCW und Wikis als Anwendungen von Groupware bzw. Social Software ausgewählt, die hinsichtlich ihrer Möglichkeiten und Funktionen speziell für internes Wissensmanagement vorgestellt werden. In einem weiteren, kürzeren Kapitel werden Wikis noch einmal aufgegriffen und ihre Verbreitung sowie ihr Einsatz auch für internes Wissensmanagement in Bibliotheken dargestellt. Dies erfolgt als Literaturlauswertung.

Das vierte und umfangreichste Kapitel beschäftigt sich mit Aspekten des internen Wissensmanagements der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein. Nach einer knappen historischen Darstellung der Institute des Telegrafenberg und einer Vorstellung der Bibliothek werden die Forschungsfrage formuliert und die Methoden erläutert. Zentraler Punkt der Untersuchung wird die zeitliche und inhaltliche Nutzung sowie die Benutzerfreundlichkeit und Handhabbarkeit der beiden Programme BSCW und DokuWiki sein. Dazu wurde ein Fragebogen für die Mitarbeiter entworfen, der ausgewertet und durch eine Analyse der Einträge im BSCW ergänzt wird. Zum Zweck der Anonymisierung werden in dieser veröffentlichten Fassung einige Details bei der Darstellung der Methode und der Auswertung der Fragebögen weggelassen, sodass scheinbar methodische Unschärfen entstehen. Die Bedingungen und Voraussetzungen für die Einführung von BSCW und die Umstellung auf DokuWiki, aber auch die Ziele des internen

Wissensmanagements waren Gegenstand eines Interviews mit dem Leiter der Bibliothek, das für die Darstellung in den entsprechenden Abschnitten herangezogen wird. Auch die praktische Umstellung auf DokuWiki wird beschrieben, sodass einige konkrete Aspekte der Wiki-Software angesprochen werden.

Die bei der Nutzung von BSCW identifizierten Probleme wurden seitens der Bibliotheksleitung mit der Software und ihrer komplexen Oberfläche sowie zahlreichen, nicht benötigten Funktionen in Verbindung gebracht. So wurde folgerichtig entschieden, auf eine neue, möglicherweise stärker intuitiv zu bedienende Anwendung, auf DokuWiki, umzustellen. Die entsprechenden technischen Voraussetzungen zu schaffen, ist eine wichtige Aufgabe im Wissensmanagement. Es gehört jedoch auch dazu, sich mit Faktoren auseinanderzusetzen, die den Erfolg der eingesetzten Maßnahmen und Systeme beeinflussen können. Diese Faktoren sollte ein Unternehmen bzw. eine Organisation berücksichtigen, denn sie können das Wissensmanagement erschweren, dann sind sie als Barrieren, oder befördern, dann sind sie als Erfolgsfaktoren zu betrachten. „Die Einführung von Social Software [als Wissensmanagement] muss vielmehr als Gestaltung eines sozio-technischen Systems angesehen werden, bei dem soziales System (Unternehmen) und technisches System (Social Software) gemeinsam und in Abhängigkeit voneinander gestaltet werden müssen.“²

Erfolgsfaktoren sollen weniger mit Blick auf die Motivationstheorie, zu der es eine umfangreiche Literatur gibt, sondern vielmehr anhand einer Untersuchung des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO benannt werden, die sich mit Erfolgsfaktoren für das Wissensmanagement mit Social Software beschäftigte. Hier wurden die Rahmenbedingungen auf den Ebenen der Organisation, der Gruppe und der Mitarbeiter analysiert, die den Erfolg von Wissensmanagement beeinflussen. Dies wird im letzten Kapitel betrachtet. Aus den Erfolgsfaktoren lässt sich auf weitere zu gestaltende Rahmenbedingungen in der Bibliothek schließen. Die Aussagen und Schlussfolgerungen dazu bleiben jedoch allgemein, da die konkrete Situation der Organisationskultur und der Motivation der Mitarbeiter der Bibliothek nicht Gegenstand der Untersuchung war.

Das Anliegen dieser Arbeit ist es, einen praxisorientierten Blick auf internes Wissensmanagement in kleineren Bibliotheken zu werfen.

² Jochen Günther, Wissensmanagement 2.0. Erfolgsfaktoren für das Wissensmanagement mit Social Software. Eine empirische Studie zu organisatorischen und motivationalen Erfolgsfaktoren für den Einsatz von Social Software in Unternehmen. Stuttgart 2010, S. 46.

2 Theoretische Grundlagen

2.1 Leitbegriffe

Als grundlegende Begriffe des Wissensmanagements gelten Daten, Informationen und Wissen. Es gibt zahlreiche Versuche, diese zu definieren oder zu klassifizieren. Dazu sei auf eine Zusammenfassung der unterschiedlichen Ansätze mit Blick auf die Relevanz fürs Wissensmanagement verwiesen.³ An dieser Stelle soll für die Darstellung des Zusammenhangs der genannten zentralen Begriffe die Wissenstreppe, die in der Variante von Klaus North eine große Verbreitung gefunden hat, aufgegriffen werden (siehe Abbildung).⁴

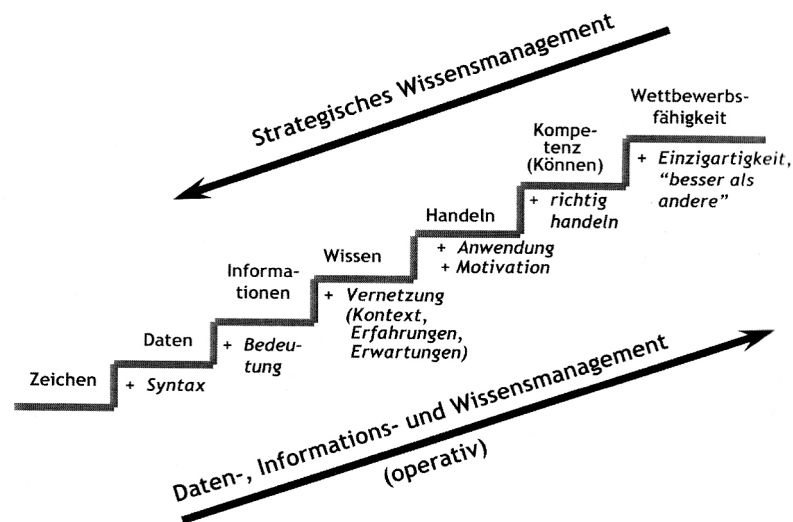


Abb. aus: Klaus North, Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen. 5., akt. u. erw. Aufl. Wiesbaden 2011, S. 36.

Fügt man Zeichen, also Buchstaben, Ziffern bzw. Sonderzeichen, eine Syntax oder einen Code hinzu, entstehen Daten. Werden diese Daten interpretiert, erhalten sie also eine Bedeutung, werden daraus Informationen. Informationen wiederum sind als Vorstufe von Wissen zu verstehen, für sich genommen sind sie „wertlos, [solange] sie nicht mit anderen aktuellen oder in der Vergangenheit gespeicherten Informationen“⁵ vernetzt werden. Werden Informationen in einen Kontext gestellt, mit Erfahrungen oder Erwartungen verknüpft – North spricht vom „Prozess der

³ Vgl. Franz Lehner, Wissensmanagement. Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung. 2., überarb. Aufl. München, Wien 2008, S. 43ff.

⁴ Klaus North, Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen. 5., akt. u. erw. Aufl. Wiesbaden 2011, S. 35ff.

⁵ Ebd., S. 37.

zweckdienlichen Vernetzung von Informationen“ – wird Wissen generiert. Informationen sind damit aber auch „die Form, in der Wissen kommuniziert und gespeichert wird“.⁶

Die nächste Stufe der Wissenstreppe ist Handeln. Wissen muss in Fertigkeiten, d. h. Können, umgesetzt werden, das sich in Handlungen äußert. Voraussetzung dafür, dass aus Können tatsächlich eine Handlung wird, ist wiederum ein Antrieb bzw. eine Motivation auf Seiten der handelnden Person, sie muss sozusagen auch wollen. Wird Können und Wollen richtig, also zweckorientiert, bei Handlungen eingesetzt, ist die Stufe der Kompetenz erreicht. Wenn Kompetenzen, und dies ist auf der Ebene der Organisation zu verstehen, einzigartig sind, spricht man von Wettbewerbsfähigkeit. Das Unternehmen verfügt über (Kern-)Kompetenzen, die es von anderen unterscheidet.⁷

Norths Wissenstreppe wird oftmals nur bis zur Stufe des Wissens dargestellt, weil die Abfolge bis dahin von zentraler Bedeutung über das organisationale Wissensmanagement hinaus ist. Wissen wird als personengebunden betrachtet, da nur Menschen Erfahrungen und Kontext zu Informationen hinzufügen können. Inzwischen gibt es mit der Entwicklung des Semantic Web einen Ansatz, bei dem auch Computer Informationen eine Bedeutung hinzufügen, interpretieren und somit Wissen verarbeiten können.

Für die unterschiedlichen Definitionen von Wissen seien zwei als Beispiele genannt. Für Gilbert Probst et al. bezeichnet Wissen „die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsweisen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge.“⁸

Nicht unähnlich formulieren Thomas Davenport und Laurence Prusak als Arbeitsdefinition: „Wissen ist eine fließende Mischung aus strukturierten Erfahrungen, Wertvorstellungen, Kontextinformationen und Fachkenntnissen, die in ihrer Gesamtheit einen Strukturrahmen zur Beurteilung und Eingliederung neuer Erfahrungen und Informationen bietet. Entstehung und Anwendung von Wissen vollziehen sich in den Köpfen der Wissensträger.“⁹

Wissen kann verschiedene Erscheinungsformen und Arten haben. Unter anderem lässt sich explizites und implizites Wissen unterscheiden. Für Franz Lehner ist dieses Gegensatzpaar ein

⁶ Ebd.

⁷ Vgl. ebd., S. 38f.

⁸ Gilbert Probst, Steffen Raub, Kai Romhardt, Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. 3. Aufl. Frankfurt a. M. 1999, S. 46.

⁹ Thomas H. Davenport, Laurence Prusak, Wenn Ihr Unternehmen wüßte, was es alles weiß... Das Praxishandbuch zum Wissensmanagement. Landsberg/Lech 1998, S. 32.

Beispiel für eine handlungsorientierte Sichtweise auf Wissen¹⁰, North betrachtet es unter dem Aspekt der Verfügbarkeit.¹¹ Von explizitem Wissen spricht man dann, wenn es sich verbalisieren lässt und artikuliert vorliegt. Es kann leicht ausgetauscht werden, sei es von Mensch zu Mensch oder mit Hilfe von Informationstechnologie, und es ist speicherbar. Implizites Wissen ist dagegen an eine Person gebunden und meint deren persönliches Wissen, das auf Erfahrungen, Überzeugungen, Werten, Gefühlen etc. beruht und Verhalten und Handlungen dieser Person mitbestimmt. Die Weitergabe dieses subjektiven Wissens ist schwierig und als ein „analoger Vorgang [zu verstehen], der eine Art gleichzeitige Verarbeitung komplexer Fragen durch die Beteiligten voraussetzt“.¹²

2.2 Wissensmanagement

Wissen wird heutzutage als wichtige Ressource verstanden, durch deren gezielten Einsatz sich Vorteile im Wettbewerb erreichen lassen. Dazu muss es ein Management des Wissens geben.

„Wissensmanagement beschäftigt sich mit dem Erwerb, der Entwicklung, dem Transfer, der Speicherung sowie der Nutzung von Wissen. Wissensmanagement ist weit mehr als Informationsmanagement.“¹³ Wissensmanagement hat technologische und soziale Aspekte. Einerseits werden für das Wissensmanagement geeignete Softwarelösungen eingesetzt, andererseits steht der Mitarbeiter im Mittelpunkt, dessen Wissen nutzbar gemacht werden bzw. der selbst neues Wissen erwerben soll. Wissensmanagement beschäftigt sich mit den Wegen und Möglichkeiten, beide Aufgaben mit Blick auf die Unternehmensziele optimal zu lösen. Ein Aspekt, der in obiger Definition aufgegriffen wird, ist die Abgrenzung der Begriffe Informations- und Wissensmanagement. Oft wird, wenn von Wissensmanagement gesprochen wird, lediglich Informationsmanagement betrieben. Bei der Gestaltung der Wissenstreppe würde ein Informations- und Datenmanagement gemäß North dem ersten von vier Reifegraden in der wissensorientierten Unternehmensführung entsprechen, der technische Ansatz stünde im Vordergrund.¹⁴ Informationsmanagement hat die Aufgabe, „jedem Beschäftigten zur richtigen Zeit am richtigen Ort den

¹⁰ Vgl. Lehner, a.a.O., S. 48f.

¹¹ Vgl. North, a.a.O., S. 47.

¹² Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi, Die Organisation des Wissens. Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen. Frankfurt a. M., New York 1997, S. 73.

¹³ Jetta Frost, Wissensmanagement, in: Gabler Wirtschaftslexikon. 17., komplett akt. u. erw. Aufl. Wiesbaden 2010, S. 3464. Online verfügbar unter:

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/wissensmanagement.html> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

¹⁴ Vgl. North, a.a.O., S. 41.

Zugang zur benötigten Information zu verschaffen. Der Sammlung, Speicherung und Verteilung von Daten und Informationen kommt somit eine zentrale Rolle zu.“¹⁵

Es fällt auf, dass in der Literatur zum Wissensmanagement oftmals eine Definition von Wissensmanagement fehlt¹⁶ und stattdessen Konzepte von Wissensmanagement vorgestellt werden, von denen es zahlreiche gibt. „Die Modelle helfen, Teilaspekte oder die Gesamtaufgabe zu strukturieren, bieten eine Orientierung und unterstützen nicht zuletzt die Analyse des Ist-Zustands“; es entstanden zahlreiche Konzepte, „die aber zum Teil miteinander konkurrieren oder nicht kompatibel sind“.¹⁷ Auf die Vorstellung klassischer Konzepte zum Wissensmanagement, die sich insbesondere auf Unternehmen beziehen, in gewissem Rahmen aber auch auf andere Bereiche übertragbar sind, soll an dieser Stelle verzichtet werden. Hier sei lediglich auf zwei weit verbreitete Modelle hingewiesen: die Wissensspirale von Ikujiro Nonaka und Hirotaka Takeuchi¹⁸ und das Bausteinmodell von Gilbert Probst et al.¹⁹ Den verschiedenen Konzepten gemeinsam sind bestimmte Ziele: „Steigerung der Innovationsfähigkeit, das organisationale Lernen, eine bessere Nutzung des innerhalb einer Organisation vorhandenen Wissens oder ein besserer Zugang zur organisationalen Wissensbasis. Alle diese Ziele haben letztlich das Oberziel, die Wettbewerbsfähigkeit einer Organisation zu steigern.“²⁰ Auf Bibliotheken übertragen kann Wettbewerbsfähigkeit vielleicht mit Effizienz übersetzt werden, mit der die Dienstleistungen für den Benutzer erbracht werden.

Bibliotheken sehen sich durch die Weiterentwicklung von Technologien einer besonderen Herausforderung gegenüber: dem digitalen Informationszeitalter, das grundlegende Änderungen brachte. Zwar gelten die traditionellen Aufgaben – Sammeln, Erschließen, Vermitteln – auch weiterhin, doch müssen sie unter veränderten Bedingungen erfüllt werden. „Die klassische

¹⁵ Vgl. Martin Roos, Gabriele Hummert, Annette Kustos, Wissensmanagement in Bibliotheken: „learning library“. Testbetrieb der Lernumgebung APOSDLE in der Abteilung Information der UB Hagen, in: Bibliotheksdienst 45, 2011, H. 6, S. 549. Online verfügbar unter: www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

¹⁶ So zum Beispiel in den als Lehrbücher zu verstehenden Publikationen von Lehner, a.a.O., und North, a.a.O., aber auch nicht bei Probst et al., a.a.O.

¹⁷ Lehner, a.a.O., S. 60.

¹⁸ Nonaka, Takeuchi, a.a.O. Die Autoren beeinflussten mit ihrer Analyse von Unternehmenswissen japanischer Automobil- und Elektronikfirmen maßgeblich die Entstehung und Bewusstseinsbildung von Wissensmanagement auf internationaler Ebene. Zentraler Aspekt der Wissensspirale ist das Verfügbarmachen und Nutzen von implizitem Wissen, dem in Japan eine größere Bedeutung beigemessen wird als in westlichen Ländern, wo der Fokus traditionell auf explizitem Wissen liegt (S. 32ff.).

¹⁹ Probst et al., a.a.O. Ausgangspunkt bei diesem Modell ist die Festlegung der Wissensziele des Unternehmens durch das Management, gefolgt von sechs Kernprozessen des Wissensmanagements, die durch Bausteine verdeutlicht werden. Am Ende steht die Wissensbewertung als Evaluation des Prozesses, um festzustellen, ob und wie erfolgreich die gesetzten Wissensziele erfüllt wurden.

²⁰ Martin Ahlert, Günther Blaich, Jan Spelsiek, Vernetztes Wissen. Organisationale, motivationale, kognitive und technologische Aspekte des Wissensmanagements in Unternehmensnetzwerken. Wiesbaden 2006, S. 55.

Funktion der Vermittlung von Texten und Informationen, die *in* der jeweiligen Bibliothek vorhanden sind, hat sich damit auf solche ausgedehnt, die an anderen Orten vorhanden sind, und zwar gleichgültig an welchen Orten auf der ganzen Welt.“²¹ Dieser „Ort“ ist zunehmend das Internet, über das weltweit Informationen verbreitet werden und das auch für Bibliotheksnutzer zum zentralen Recherchemedium geworden ist. Für Bibliotheken besteht daher die Aufgabe, sich als zuverlässiger Dienstleister für die digitale wissenschaftliche Information zu etablieren, sei es durch Entwicklung und Bereitstellung von Suchmaschinen, die die verschiedenen Ressourcen des Internets sinnvoll erschließen oder durch Unterstützung und Beratung der Nutzer in ihrer Informationspraxis.²² „In dem Maße, wie die Welt der Information mit immer höherer Geschwindigkeit weiter wächst, verstärken sich auf Seiten der Informationsnutzer die Probleme, diese Zunahme an potentiell wichtigen Informationen zu bewältigen. Die Bibliotheken können mit ihren auf den Bedarf des Studiums und die Erfordernisse der Forschung zugeschnittenen Informationsangeboten wie mit ihrer Fähigkeit zur Ordnung und inhaltlichen Erschließung dieser wie der sonstigen wissenschaftsrelevanten Ressourcen ihren Nutzern wertvolle Hilfe leisten.“²³

Während Wissensmanagement in Unternehmen im Zweifelsfall (unternehmens-)internes Wissensmanagement betrifft²⁴, muss in Informationseinrichtungen wie Bibliotheken hinzugefügt werden, ob externes Wissensmanagement, also das Verfügbarmachen von Informationen und Wissen für die Nutzer der Informationseinrichtung, oder internes Wissensmanagement, also Informationen für die Mitarbeiter und die Organisation von Wissen innerhalb der Einrichtung, gemeint ist. Ersteres gehört zu den traditionellen Aufgaben der Bibliotheken, doch rückt zunehmend ins Bewusstsein, dass zur Erfüllung dieser Aufgaben auch die Qualifikation bzw. die Kompetenz der Bibliotheksmitarbeiter durch internes Wissen gefördert werden muss. „Sammeln, Ordnen und Bereitstellen von Daten, Informationen und Wissen [...] erfolgte bisher in der Regel nur im Hinblick auf die Bereitstellung der Medien nach außen. Innerbetriebliches Informations- und Wissensmanagement hingegen zielt auf das Bereitstellen interner Informationen an die Mitarbeitenden ab, damit diese die nach außen gerichteten Dienstleistungen erfolgreich

²¹ Engelbert Plassmann, Ludger Syré, Die Bibliothek und ihre Aufgabe, in: Die moderne Bibliothek. Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung, hrsg. v. Rudolf Frankenberger u. Klaus Haller. München 2004, S. 38.

²² Vgl. Wilfried Sühl-Strohmer, Digitale Welt und Wissenschaftliche Bibliothek – Informationspraxis im Wandel. Determinanten, Ressource, Dienste, Kompetenzen. Eine Einführung. (Bibliotheksarbeit, 11.) Wiesbaden 2008, S. 21f.

²³ Ebd., S. 22f.

²⁴ Selbst in Grundlagenwerken wie Lehner, a.a.O., wird keine Begriffsunterscheidung zwischen internem und externem Wissensmanagement verwendet.

erbringen können.“²⁵ Martin Roos et al. sehen interne Informationskompetenz als zentrales Ziel des internen Wissensmanagements in Bibliotheken, wobei sie den Begriff Informationskompetenz weiter als in Bibliotheken üblich gefasst sehen wollen. Darunter soll nämlich „ausdrücklich das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeitenden verstanden werden, die diese für ihren Arbeitsalltag benötigen“.²⁶ Ihrer Auffassung nach muss dafür ein Informationsmanagement erfolgen und mit gezielten Maßnahmen des innerbetrieblichen Lernens ein Wissenszuwachs bei den Mitarbeitern gefördert werden.²⁷ Unter letzterem verstehen sie internes Wissensmanagement in Bibliotheken.

3 Ausgewählte Softwarelösungen für internes Wissensmanagement

3.1 Die Groupware BSCW

Zusammenarbeit in Unternehmen und die Möglichkeiten ihrer Unterstützung werden bereits seit den 1980er Jahren unter dem Schlagwort computergestützte Gruppenarbeit (Computer Supported Cooperative Work, kurz CSCW) untersucht. Bei der interdisziplinären Forschung dazu geht es zum einen um das Verstehen der sozialen Interaktion, zum anderen um Fragen der technischen Unterstützung dieser Zusammenarbeit.²⁸ Eine Groupware wiederum ist eine Anwendung für die computergestützte Gruppenarbeit, die Kooperation, Kommunikation und Koordination ermöglicht. Sie „erlaubt, Informationen und sonstige Materialien auf elektronischem Wege zwischen den Mitgliedern einer Gruppe koordiniert auszutauschen oder gemeinsame Materialien in gemeinsamen Speichern koordiniert zu bearbeiten.“²⁹ Mit einer Groupware kann die Zusammenarbeit zeitgleich oder zeitversetzt, am gleichen Ort oder an verschiedenen Orten erfolgen. Mit den sich daraus ergebenden vier Situationen wurde das Raum-Zeit-Modell zur Klassifikation von Groupware entwickelt.³⁰ Zu Groupware gehören z. B. Konferenzsysteme, E-Mail-Programme mit integrierten Funktionen für Terminkalender und Adressbücher, Workflow-Management-Systeme sowie Programme zur Verwaltung gemeinsamer Datenbestände.

²⁵ Roos et. al., a.a.O., S. 538.

²⁶ Ebd., S. 555.

²⁷ Ebd., S. 553.

²⁸ Vgl. Michael Koch, Alexander Richter, Enterprise 2.0. Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen. 2., akt. u. erw. Aufl. München 2009, S. 16.

²⁹ Josef Schiestl, Groupware als Computerunterstützung organisatorischer Kommunikation, in: Groupware – Software für die Teamarbeit der Zukunft. Grundlegende Konzepte und Fallstudien, hrsg. v. Josef Schiestl u. Heinz Schelle (Reihe Softwaretechnik, 5.) Marburg 1995, S. 9.

³⁰ Zur Vorstellung dieses und weiterer Klassifikationsmodelle vgl. Alexander Richter, Der Einsatz von Social Networking Services in Unternehmen. Eine explorative Analyse möglicher soziotechnischer Gestaltungsparameter und ihrer Implikationen. Wiesbaden 2010, S. 24ff.

Die von der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein bisher für das interne Wissensmanagement genutzte Anwendung ist die Groupware BSCW (Basic Support for Cooperative Work). Die Software wurde vom Fraunhofer Institut entwickelt und wird von der für die Weiterentwicklung und Vermarktung ausgegründeten Firma OrbiTeam Software GmbH & Co. KG in Zusammenarbeit mit dem Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT angeboten. BSCW scheint eine weite Verbreitung im Bildungsbereich gefunden zu haben.³¹

An die technischen Voraussetzungen werden keine hohen Anforderungen gestellt. BSCW kann auf einem eigenen Server des Unternehmens bzw. der Institution oder auf einem gemieteten Webserver betrieben werden. Als dritte Möglichkeit bietet das FIT die Nutzung des öffentlichen BSCW-Servers an, die bis zu einem bestimmten Umfang kostenlos ist. Dafür genügt die Anmeldung mit einer E-Mail-Adresse.

Der Umfang des Handbuchs mit fast 250 Seiten macht deutlich, dass BSCW zahlreiche Möglichkeiten bietet. Die wichtigsten Grundzüge und Funktionen mit Blick auf die Nutzung als internes Wissensmanagement seien hier kurz ausgeführt.

Alle registrierten Benutzer bilden eine Gruppe und erhalten Zugriff auf einen bestimmten Ordner. Dieser Ordner ist der gemeinsame Arbeitsbereich, innerhalb dessen sich die Zusammenarbeit und die Kommunikation der Benutzergruppe abspielen. So können dort z. B. Objekte eingestellt oder erzeugt und gemeinsam bearbeitet werden. Es gibt 15 verschiedene Objekttypen mit jeweils eigenem Icon, darunter die Objekte Dokument, Ordner, URL, Notiz, Diskussion, Kalender, Blog, Laufmappe, Aufgabe und Umfrage. Insbesondere die letztgenannten Objekte machen deutlich, dass hier Interaktivität der Benutzer in vielseitigen Formen unterstützt wird. Dem jeweiligen Objekt sollte ein prägnanter Name gegeben werden, der auch für andere Benutzer sofort verständlich ist. Die Ansicht der Objekte lässt sich nach Objektart oder alphabetisch nach Namen sortieren. Zu jedem Objekt sind zahlreiche Informationen gespeichert und abrufbar, wie z. B. Typ des Objekts, Größe, Erzeuger des Eintrags, Datum der letzten Änderung, Bewertung durch ein anderes Gruppenmitglied und vieles mehr. Dabei kann die Ansicht individuell gestaltet werden, je nachdem, welche dieser Informationen von Interesse sind. Bei den Ansichtsoptionen hat der Benutzer die Möglichkeit, sich in der einfachsten Ansicht lediglich den Namen des Objekts oder in der detaillierteren Ansicht bis zu 20 verschiedene Informationen anzeigen zu lassen. Praktisch für die gemeinsame Bearbeitung durch verschiedene Personen ist, dass sich über die Ansichtsoption „Ereignis“ verfolgen lässt, welche Objekte zuletzt eingestellt wurden, d. h. neu sind, und ob sie bereits gelesen wurden, wobei auch nachvollzogen werden

³¹ Gemäß einer Suchmaschinenanfrage nach „BSCW“ entfallen auffallend viele Treffer auf Universitäten und Fachhochschulen, aber auch auf Schul- und Bildungsserver einiger Bundesländer.

kann, welches andere Gruppenmitglied den Eintrag wann gelesen hat. Der Arbeitsbereich kann durch Erstellen von (Unter-)Ordnern hierarchisch gegliedert werden, wenn sich thematisch ein Verzeichnis anbietet. Ansonsten werden die Objekte auf der Ebene des gemeinsamen Arbeitsbereiches abgelegt. Über diesen hinaus hat jeder Benutzer eine persönliche Startseite, einen eigenen Kalender und ein Adressbuch.

Ebenso individuell wie die Ansicht des Arbeitsbereiches lassen sich die Zugriffsrechte gestalten. Jedem Benutzer wird eine Rolle zugewiesen, die es ihm erlaubt, bestimmte Aktionen je nach Objektart auszuführen. Die Rollenzuweisung kann bei der Einladung erfolgen oder aber zu einem späteren Zeitpunkt definiert und geändert werden. Als Rolle kann eine voreingestellte ausgewählt werden, z. B. Manager oder Mitglied; es lässt sich jedoch auch eine individuelle Rolle mit eigens auswählbaren Aktionsgruppen festlegen.

Das Dokumenten- und Inhaltsmanagement erlaubt das Erstellen und Ändern von Text- und HTML-Dokumenten direkt auf dem Server. Andere Dateien, so auch die von MS-Office-Anwendungen, können nur unter bestimmten Umständen direkt auf dem Server verändert werden. In der Regel müssen sie heruntergeladen, geändert und erneut hochgeladen werden. Darüber hinaus können Dokumente erweiterte Eigenschaften haben, z. B. als Vorlagen dienen, zur Wiedervorlage vorgesehen werden oder eine Versionskontrolle enthalten. Die Kommunikation mit anderen Benutzern wird durch eine Kontaktstatusanzeige unterstützt. Man kann die Aktivität anderer Benutzer sehen und mit ihnen in Kontakt treten. Über Änderungen hält auf Wunsch ein RSS-Feed auf dem Laufenden. Für Termine kann ein persönlicher und ein Gruppenkalender genutzt werden. Es sind Terminabsprachen möglich und zur allgemeinen Koordinierung auch Umfragen durchführbar.

Die Möglichkeiten, sich den gemeinsamen und persönlichen Arbeitsbereich nach seinen Bedürfnissen einzurichten, sind vielfältig. Zahlreich sind auch die Formen der gemeinsamen Bearbeitung, Zusammenarbeit und Kommunikation. Voraussetzungen dafür sind jedoch oft Einstellungen durch den jeweiligen Benutzer oder den Administrator. Insgesamt ist für eine sehr einfache Nutzung die Navigation in einigen Bereichen unkompliziert und intuitiv, insbesondere ein lesender Zugriff ist problemlos möglich. In gewissem Maße gilt dies auch für die Erstellung und Änderung einfacher Dokumente und Objekte. Für weitere Funktionen muss sich ein Benutzer dann aber durchaus mit dem Hilfemenü oder dem Handbuch auseinandersetzen, einerseits um aus der Breite der Möglichkeiten die für ihn interessanten Funktionen auszuwählen und andererseits um nachzulesen, wie diese einzurichten sind.

3.2 Wikis

Mit Wikis sind die Begriffe Web 2.0 und Social Software eng verbunden, auf die zunächst kurz eingegangen werden soll.

Charakteristikum des Web 2.0 ist eine aktive statt ausschließlich passive Beteiligung des Internetnutzers. Er gestaltet mit, indem er Inhalte selbst einbringt. Daher lauten die beiden wichtigsten Schlagworte „Partizipation des Benutzers“ und „benutzergenerierte Inhalte“. Neue Technologien befördern die Entwicklung, sie machen das Web dynamischer und anwendungsfreundlicher. Unter Web 2.0 kann man eine Kombination aus neuen Technologien, größerer Modularität der Anwendungen, einer Orientierung auf die Nutzerbedürfnisse und einer sozialen Bewegung verstehen.³² Die wesentlichen Merkmale von Social Software, zu der auch Wikis gehören, sind, dass diese Anwendungen die menschliche Interaktion unterstützen und dabei auf Technologien des Web 2.0 wie Ajax, WebServices und RSS zurückgreifen und Konzepte des Web 2.0 wie Portale und Mashups umsetzen.³³

Zwar gibt es Unterschiede in den Prinzipien von Social Software und Groupware, aber auch einen gemeinsamen Einsatzbereich: für interne Unternehmenszwecke. In diesem Fall wird Social Software als Groupware eingesetzt und ist damit Gegenstand des Forschungsbereichs der computergestützten Gruppenarbeit (CSCW).³⁴ „Während Groupware etc. den Einzelnen grundsätzlich in Projekte, Organisationseinheiten etc. integriert, unterstützt Social Software einen sozialen Kontext.“³⁵ Diese stärkere Betonung des sozialen Aspekts dürfte sich auch beim Einsatz von Social Software als Groupware auswirken.

1994 suchte Ward Cunningham „a quick way to collaboratively publish software patterns on the Web“.³⁶ Das Ergebnis war das erste Wiki, WikiWikiWeb genannt.³⁷ Mittlerweile sind Wikis weit verbreitet, und es wurden verschiedene Wiki-Engines entwickelt. Das bekannteste Beispiel eines Wikis ist zweifellos die Internetenzyklopädie Wikipedia, beruhend auf der Wiki-Software MediaWiki. Um Seiten in einem Wiki zu beschreiben, wird Wikitext, eine Gruppe vereinfachter Auszeichnungssprachen (lightweight markup language) benutzt, die eine Alternative zu HTML

³² Vgl. Koch, Richter, a.a.O., S. 1ff.

³³ Vgl. ebd., S. 11.

³⁴ Vgl. ebd., S. 20.

³⁵ Hajo Hippner, Bedeutung, Anwendungen und Einsatzpotenziale von Social Software, in: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik 43, 2006, H. 252, S. 7.

³⁶ Bo Leuf, Ward Cunningham, The Wiki Way. Quick Collaboration on the Web. Boston u. a. 2001, S. 15.

³⁷ Dieses existiert weiterhin: <http://c2.com/cgi/wiki> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

darstellen. Da es keinen Standard von Wikitext gibt, variieren Grammatik, Begriffe, Struktur, Schlüsselwörter etc. je nach Wiki-Software.³⁸

In seinem Klassifikationsschema der Social Software-Anwendungen ordnet Hajo Hippner Wikis den Anwendungen mit dem Fokus auf „Information“ zu. Die beiden anderen Schwerpunkte sind „Kommunikation“ und „Beziehungen“.³⁹ Durch die Möglichkeit, Inhalte einer Webseite zu erstellen und zu bearbeiten, zählen Wikis auch zu den Content-Management-Systemen (CMS). Im Gegensatz zum klassischen CMS zeichnen sich Wikis jedoch durch eine kollaborative oder kollektive Autorenschaft aus, d. h. jeder Berechtigte kann darauf zugreifen und Inhalte einstellen, verändern und mit anderen über das Internet teilen. Dies ist – wie oben dargelegt – ein Merkmal der Social Software. Wer diese potentiellen Autoren sind, hängt allerdings von den Zugangsrechten ab. So kann je nach Konfiguration gesteuert werden, welche Benutzer(gruppen) auf welche Seiten lesend oder schreibend Zugriff haben.

Ein Wiki besteht aus mehreren, miteinander verlinkten Webseiten. Diese bieten keine formale Struktur, sondern bilden vielmehr ein Netzwerk. Die einfachste Art, innerhalb eines Wikis zu navigieren, sind die Verlinkungen oder angebotenen Suchoptionen. Der Vorteil eines Wikis ist seine leichte Bedienbarkeit, sowohl was das Erstellen als auch das Editieren von Seiten betrifft. Befindet sich der Benutzer auf einer Wiki-Seite, kann er den Inhalt entweder nur lesen oder auf kurzem, unkompliziertem Weg online ändern. Die Schwelle, Inhalte einzustellen und zu ändern, ist sehr niedrig. Es sind dafür auch keine Kenntnisse einer Programmiersprache erforderlich, da Wikitext relativ schnell begreifbar ist. Änderungen können bei vielen Wikis über eine Versionskontrolle nachvollzogen werden. Ein Wiki ist in der Ansicht für den einzelnen Benutzer nicht personalisierbar. Der Benutzer hat keine Ansichtsoptionen mehr wie im BSCW, was aber auch nicht erforderlich ist, weil ein Wiki in seiner Grundausstattung weniger Funktionen bietet und somit grundsätzlich schlanker und übersichtlicher wirkt.

Angesichts der Vielzahl von Wiki-Engines hat man inzwischen die „Qual der Wiki-Wahl“⁴⁰. Eine Hilfe kann hier die Website www.wikimatrix.org geben, auf der sich mehr als 130 Wikis in den verschiedensten Aspekten miteinander vergleichen lassen. Es gibt natürlich auch pragmatischere Wege, ein Wiki zu wählen. In der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein beispielsweise hatte sich das Rechenzentrum des GFZ für DokuWiki entschieden, daher war es

³⁸ Siehe Artikel „Wikitext“ unter www.wikipedia.de

³⁹ Vgl. Hippner, a.a.O., S. 9 (Abb.) u. 12f.

⁴⁰ Florian Adler, Ingo Frost, Daphne Gross, Die Qual der Wiki-Wahl. Wikis für Wissensmanagement in Organisationen. 2., akt. Version vom 09.08.2011. Online verfügbar unter: URL: http://www.pumacy.de/publikationen/wikis_fuer_wissensmanagement.html (zuletzt geprüft am 06.01.2013). Hier werden acht Wiki-Systeme vorgestellt und verglichen.

naheliegend, für die Bibliotheksgruppe einen Bereich im DokuWiki einzurichten. Eine andere Möglichkeit, ein Wiki auszuwählen, besteht darin, die Erfahrungen anderer Bibliotheken auszuwerten. Der Literatur lässt sich entnehmen, dass viele Bibliotheken für verschiedenste Zwecke MediaWiki verwenden.⁴¹ Gründe für die weite Verbreitung von MediaWiki sind aber offenbar nicht nur die guten technischen Möglichkeiten dieser Wiki-Engine, sondern auch ihr Einsatz für Wikipedia und der damit verbundenen Hoffnung auf eine breite Akzeptanz bei den Mitarbeitern.⁴²

Das in der Bibliothek des Wissenschaftsparks eingesetzte DokuWiki „konzentriert sich auf die Kernfunktionen eines Wikis und ist deshalb sehr einfach zu bedienen [...] Wegen der niedrigen serverseitigen Systemanforderungen eignet es sich für kleine bis mittelgroße Wikis. Die Zielgruppe von DokuWiki sind vor allem Arbeitsgruppen, Entwicklerteams und kleine Firmen. Es ist insbesondere für die Entwicklung von Dokumentationen konzipiert.“⁴³ Versionen und Änderungen lassen sich leicht nachverfolgen. Weitere konkrete Funktionsweisen von DokuWiki werden bei der Darstellung der Umstellung und Migration in Abschnitt 5.5 beschrieben.

4 Wikis in Bibliotheken

In diesem Abschnitt soll in Form einer Literaturlauswertung zusammengefasst werden, welche Verbreitung Wikis in Bibliotheken gefunden haben und welche Aspekte und Aufgaben sie in Bibliotheken haben.

Eine praktische Anleitung, wie eine Bibliothek zu einem Wiki kommt, gibt Lauren Pressley.⁴⁴ Hier werden allgemeine Empfehlungen von der Auswahl bis zur Evaluierung des Erfolgs eines Wikis gegeben. Für Pressley stellt sich nicht die Frage, „if a library uses a wiki, but how it got started using them and what the library uses a wiki to accomplish“.⁴⁵

⁴¹ Gemäß einer Studie von Matthew M. Bejune, Wikis in Libraries, in: Information Technology and Libraries 26, 2007, H. 3, S. 32f. benutzen ein Drittel der ausgewerteten Bibliotheken MediaWiki; evtl. ist dieser Anteil höher, da von 30 Prozent der ausgewerteten Wikis die Wiki-Engine nicht bekannt war. In der Umfrage von Samuel Kai-Wah Chu, Using Wikis in Academic Libraries, in: The Journal of Academic Librarianship 35, 2009, H. 2, S. 173f. sind es 32 Prozent der antwortenden Bibliotheken, die MediaWiki einsetzen.

⁴² Vgl. Maria-Inti Metzendorf, Ein Wiki als internes Wissensmanagementtool der Bibliothek – Vorbedingungen und Erfahrungen, in: Die Kraft der digitalen Unordnung. 32. Arbeits- und Fortbildungstagung der ASpB e.V. Sektion 5 im deutschen Bibliotheksverband. 22. bis 25. September 2009 in der Universität Karlsruhe, hrsg. v. Jadviga Warmbrunn u. Jürgen Warmbrunn. Karlsruhe 2011, S. 124. Online verfügbar unter: <http://digbib.ubka.uni-karlsruhe.de/volltexte/documents/2041967> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

⁴³ Adler et. al., a.a.O., S. 5.

⁴⁴ Lauren Pressley, Wikis for Libraries. (The Tech Set, 5.) London 2010.

⁴⁵ Ebd., S. 3.

Warum eignen sich Wikis besonders für Bibliotheken? Auf die Vorteile wie leichte Handhabung, einfaches Einstellen von Inhalten ohne Vorkenntnisse einer Programmiersprache, große Auswahl an Wiki-Engines, um das für die Bedürfnisse passende Wiki zu finden, etc. wurde im vorangegangenen Abschnitt hingewiesen. Dabei scheint die Idee des Netzwerks von miteinander verlinkten Seiten gar nicht unbedingt der vermeintlichen Natur eines Bibliothekars entgegenzukommen: „Insbesondere Bibliothekare sind zunächst immer entsetzt, wie wenig Struktur Wikis bieten.“⁴⁶ Interaktion in Bibliotheken war schon immer vorhanden, sowohl zwischen Bibliothekar und Leser als auch unter den Bibliothekaren. Die geänderten Voraussetzungen, unter denen Bibliotheken heute ihre Dienstleistungen erbringen, führten, wie in Abschnitt 2.2 ausgeführt, zu neuen Anforderungen auch an das organisationsinterne Wissen. Insgesamt kann man wohl feststellen, dass die technischen Vorteile eines Wikis zusammen mit der starken sozialen Komponente einer Social Software den gestiegenen Bedürfnissen nach Kommunikation, Kooperation und Koordination in den Bibliotheken entgegenkommen.

An dieser Stelle seien zwei quantitative Untersuchungen, die sich mit dem Einsatz von Wikis in Bibliotheken beschäftigten, kurz vorgestellt. Matthew Bejune klassifizierte in einer Untersuchung von US-amerikanischen Bibliotheken im Jahre 2007 vier Formen der Zusammenarbeit: „1. Collaboration among libraries (extra-organizational) 2. Collaboration among library staff (intra-organizational) 3. Collaboration among library staff and patrons 4. Collaboration among patrons“.⁴⁷ Er kommt zu dem Ergebnis, dass von den ausgewerteten 35 Wikis 45,7 Prozent für die Zusammenarbeit zwischen Bibliotheken genutzt werden. Dies kann als ein weiteres Beispiel dafür gelten, dass Bibliothekare sehr gut vernetzt sind. Bejune erklärt dies mit „a long legacy of cooperation and collaboration intraorganizationally and extraorganizationally within libraries“.⁴⁸ Wikis werden aber auch häufig für interne Zwecke der Bibliotheksmitarbeiter eingesetzt (31,4 Prozent). Weniger intensiv ist ihre Nutzung für die Zusammenarbeit zwischen Bibliothek und Benutzern (14,3 Prozent) bzw. unter den Benutzern (8,6 Prozent). Dies entspricht der Feststellung, dass generell Web 2.0-Anwendungen auch im Wissensmanagement von Unternehmen eher intern für Kommunikation, Projektarbeit und Wissenssicherung eingesetzt werden als beispielsweise für externe Kommunikation oder Marketing.⁴⁹

Interessant ist Bejunes Aufzählung, für welche Zwecke die untersuchten Wikis eingesetzt werden: „for sharing information, supporting association work, collecting software documentation,

⁴⁶ Edlef Stabenau, Jürgen Plieninger, Wikis erstellen. (Berufsverband Information Bibliothek, OPL-Kommission; Checklisten, 16.) 2006, S. 6.

⁴⁷ Bejune, a.a.O., passim.

⁴⁸ Ebd., S. 32.

⁴⁹ Vgl. Günther, a.a.O., S. 54f.

supporting conferences, facilitating librarian-to-faculty collaboration, creating digital repositories, managing Web content, creating Intranets, providing reference desk support, creating knowledge bases, creating subject guides, and collecting reader reviews”.⁵⁰ Dieser Liste können Bibliotheksschulung⁵¹ und Schulung von studentischen Mitarbeitern⁵² sowie Projektmanagement⁵³ in Bibliotheken hinzugefügt werden.

Einen anderen Aspekt von Wikis in Bibliotheken hat Samuel Kai-Wah Chu untersucht.⁵⁴ In seiner Umfrage ging es u. a. um die Gründe, warum die befragten Universitätsbibliotheken in Australien, China, Singapur, Neuseeland und den USA Wikis einsetzen. Von den vorgegebenen Antwortmöglichkeiten – die offene Kategorie wurde nicht genutzt – gaben 14 von 15 antwortenden Bibliotheken an, Wikis zur Unterstützung des Informationsaustauschs unter den Bibliothekaren („to enhance information sharing among librarians“) zu nutzen. Auch Bibliotheken, die überlegten, ein Wiki einzuführen, gaben dies als den häufigsten Grund an. Die anderen Antwortmöglichkeiten „to facilitate the co-construction of web pages“ und „to archive different versions of work online“ wurden je 10-mal, „to speed up the updating of web pages“ 11-mal von Bibliotheken, die bereits Wikis nutzen, ausgewählt.⁵⁵ Die vorgegebenen Antworten Chus für die Gründe, Wikis zu nutzen, sind meines Erachtens sehr allgemein gehalten und nur grob unterteilt, da der Informationsaustausch unter Bibliothekaren sehr viele Formen haben kann. Über die konkreten Ergebnisse hinaus sieht Chu Wikis in Bibliotheken im Kommen: „[...] these findings may support the view that the number of libraries using wikis are beginning to increase”.⁵⁶

Wikis waren in US-amerikanischen und kanadischen Bibliotheken früher als in deutschen verbreitet⁵⁷, ihr verstärkter Einsatz lässt sich mittlerweile aber auch hierzulande beobachten.⁵⁸ Wi-

⁵⁰ Bejune, a.a.O., S. 34.

⁵¹ Vgl. Brad Matthies, Jonathan Helmke, Paul Slater, Using a Wiki to Enhance Library Instruction, in: Indiana Libraries 25, 2006, H. 3, S. 32-34. Online verfügbar unter: <http://hdl.handle.net/1805/1484> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

⁵² Vgl. Hilary Kraus, Missy Roser, Turnkey Student Training. Transforming Communication and Content with a Wiki. (Library Staff Publications. Paper 13.) 2009. Online verfügbar unter: http://scholarsarchive.jwu.edu/staff_pub/13 (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

⁵³ Vgl. Pressley, a.a.O., S. 51ff. Vgl. auch Amanda A. Hurford, Wikis for Project Management. 2007. Online verfügbar unter: <http://cardinalsolar.bsu.edu/handle/123456789/193881> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

⁵⁴ Chu, a.a.O., S. 170-176.

⁵⁵ Ebd., S. 172ff.

⁵⁶ Ebd., S. 172.

⁵⁷ Vgl. Christina Bertram, Online-Collaboration mit Wikis in Bibliotheken. Konzept zur Nutzung eines Wikis im Projekt „Lernort Bibliothek“ des Goethe-Institutes Athen. Dipl.arbeit. Hamburg 2006, in: Was tun? – Open Access... – Digitale Buchformen... – Wikis..., hrsg. v. Rolf Fuhlrott, Ute Krauß-Leichert u. Christoph-Hubert Schütte. (B.I.T.online – Innovativ, 14.) Wiesbaden 2007, S. 347.

kis in Bibliotheken werden also intern oder extern für verschiedene Zwecke genutzt. Besonders in größeren Bibliotheken werden sie meist für einen bestimmten Aufgabenbereich, also für ein Teilgebiet des Informations- und Wissensmanagements eingesetzt, beispielsweise für Schulungen, für eine Sammlung von Informationen oder für Kontaktlisten, die für den Thekendienst gebraucht werden. Eher selten sind Bibliotheken, die ihr gesamtes internes Wissensmanagement über ein Wiki organisieren. Nichtsdestotrotz finden sich auch dafür Beispiele, so die Wikis der UB Stuttgart⁵⁹ und der Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim⁶⁰. In Stuttgart wurde als Antwort auf die veränderten Anforderungen in Bibliotheken ein Wiki eingeführt, „mit dessen Hilfe das organisationsinterne Wissen sichtbar gemacht und deshalb für alle Mitarbeiter besser nutzbar“ werden sollte; darüber hinaus hoffte man, dass durch „eine breite aktive Beteiligung aller Mitarbeiter [...] die interne Öffentlichkeitsarbeit verbessert werden [kann], weil mit diesem neuen Instrument alle wesentlichen Informationen über die Organisation und ihre Geschäftsabläufe potentiell für alle Mitarbeiter zugänglich sind.“⁶¹ Hier ist also einerseits wichtig, dass das interne Wissen so organisiert ist, dass es allen Mitarbeitern auf dem neuesten Stand zur Verfügung steht. Andererseits geht es um Transparenz innerhalb der Bibliothek. Das wird auch in der genannten Bibliothek in Mannheim so gesehen.⁶² Hier wird ein zentrales Merkmal eines Wikis für internes Wissensmanagement deutlich: Es enthält nicht nur für alle Mitarbeiter relevante Informationen, wie Formulare, Kontaktlisten etc., sondern auch Informationen und Wissen, die nur eine Abteilung oder einen Mitarbeiter betreffen. Darauf können, z. B. im Vertretungsfall oder bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter nicht nur andere zurückgreifen, es lässt sich so auch Wissen im Falle des Ausscheidens von Mitarbeitern bewahren.⁶³

Abschließend sei ein Blick über die Bibliotheksgrenzen hinaus zu den Wissenschaftlern und Studenten gewagt, denen viele Bibliotheken ihre Dienstleistungen anbieten. Auch hier verändert das Web 2.0 die Landschaft. In der Wissenschaft erfolgt zum einen Forschung mehr und mehr kollaborativ, zum anderen werden Publikationen zunehmend in Zusammenarbeit mehrerer Personen verfasst. Und in Hörsälen und Seminarräumen hält kollaboratives Lernen Einzug.⁶⁴

⁵⁸ Hier seien beispielhaft die Wikis der Deutschen Nationalbibliothek <https://wiki.d-nb.de> und des Gemeinsamen Bibliotheksverbundes <http://www.gbv.de/wikis/cls/> genannt, die für einen größeren Benutzerkreis von Bibliothekaren gedacht sind. Darüber hinaus gibt es zahlreiche Wikis, die intern in Bibliotheken eingesetzt werden.

⁵⁹ Vgl. Markus Malo, Wiki als Werkzeug für das Wissensmanagement in Bibliotheken, in: ABI-Technik 26, 2006, H. 4, S. 230-236.

⁶⁰ Vgl. Metzendorf, a.a.O., S. 121-127.

⁶¹ Malo, a.a.O., S. 231.

⁶² Vgl. Metzendorf, a.a.O., S. 123 u. 125.

⁶³ Vgl. Malo, a.a.O., S. 233.

⁶⁴ Vgl. Alexander Warta, Kollaboratives Wissensmanagement in Unternehmen. Indikatoren für Erfolg und Akzeptanz am Beispiel von Wikis. Boizenburg 2011 (zugleich Diss., Univ. Konstanz 2010) S. 40f.

5 Internes Wissensmanagement in der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein

5.1 Rahmenbedingungen

5.1.1 Kurzer Abriss der Geschichte der Institute auf dem Telegrafenberg

Seinen Namen erhielt der Telegrafenberg durch einen 1832 dort errichteten optischen Telegrafen. Dieser war die vierte Station auf der 465 km langen Telegrafienlinie von Berlin nach Koblenz und wurde bis 1849 genutzt.

Auf dem Potsdamer Telegrafenberg laufen viele Enden der Berliner und Potsdamer Wissenschaftsgeschichte zusammen, die im Einzelnen hier nicht dargestellt werden können. Jedoch soll ein kurzer Überblick gegeben werden, der für das Verständnis der gegenwärtig vielseitigen Nutzung des Telegrafenberges von Vorteil ist. Als erstes bezog das 1874 gegründete Astrophysikalische Observatorium Potsdam (AOP) ein Gebäude, das von 1876 bis 1879 errichtet wurde und heute vom Potsdam-Institut für Klimafolgenforschung (PIK) genutzt wird. Für ein neues Großteleskop wurde 1899 südlich davon ein Rundbau fertig gestellt, wobei Bau und Teleskop den gleichen Namen erhielten: Großer Refraktor. Beobachtungen mit diesem wurden 1968 eingestellt. Das einzige für aktuelle astrophysikalische Forschungen weiterhin genutzte Gebäude auf dem Telegrafenberg ist der 1921 bis 1924 errichtete Einsteinturm, dem aufgrund der Architektur wohl zu Recht berühmtesten Bau des Telegrafenberg-Ensembles. Nach dem AOP zogen kurze Zeit später sowohl das 1870 aus dem Projekt einer zunächst mitteleuropäischen Gradmessung gegründete Königlich-Preußische Geodätische Institut als auch das 1889 gegründete Magnetisch-Meteorologische Observatorium Potsdam (MOP) in neu errichtete Gebäude auf den Telegrafenberg. Seit den 1890er Jahren bis heute sind etliche weitere Bauten hinzugekommen, die Beobachtungen und Messungen, aber auch der Bewirtschaftung und Verwaltung dienen und dienen.

Das AOP sowie die Sternwarte Babelsberg wurden 1947 durch die Deutsche Akademie der Wissenschaften übernommen. Im Zuge der Akademiereform 1969 wurden das Zentralinstitut für Astrophysik (ZIAP) sowie das Zentralinstitut für Solarerrestrische Physik (ZISTP), zu dem zunächst die im Einsteinturm betriebene Sonnenphysik gehörte, gegründet.⁶⁵ Das Geodätische

Siehe auch M. Mitchell Waldrop, Science 2.0 – Is Open Access Science the Future? Is posting raw results online, for all to see, a great tool or a great great risk?, in: Scientific America, May 2008. Online verfügbar unter: <http://richarddawkins.net/articles/2500> (zuletzt geprüft am 06.01.2013). Waldrop behandelt als Beispiel für ein Wissenschaftler-Wiki OpenWetWare.

⁶⁵ Siehe <http://www.optischertelegraph4.de/telegraphenberg/> (zuletzt geprüft am 06.01.2013). Die Sonnenphysik wurde 1984 ebenfalls in das ZIAP überführt.

Institut, ebenfalls unter dem Dach der Deutschen Akademie der Wissenschaften, wurde 1969 mit anderen, bis dahin selbstständigen Instituten zum Zentralinstitut für Physik der Erde (ZIPE) mit Sitz auf dem Telegrafenberg zusammengefasst. Aus dem ZIAP ging 1992 das Leibniz-Institut für Astrophysik Potsdam (AIP) hervor, und als indirekte Nachfolge des ZIPE wurde 1990 eine Großforschungseinrichtung befürwortet, die 1992 als GeoForschungsZentrum (GFZ) gegründet wurde. Heute ist das GFZ das bei weitem größte der Forschungsinstitutionen auf dem Telegrafenberg und heißt seit 2008 offiziell Helmholtz-Zentrum Potsdam Deutsches GeoForschungsZentrum GFZ. Auch das bereits erwähnte, 1992 gegründete Potsdam-Institut für Klimafolgenforschung (PIK), das der Leibniz-Gemeinschaft angehört, hat hier seinen Sitz. An die Verbindungen zum MOP und zum Geodätischen Institut sowie an die Antarktisforschungen der DDR, die vom Telegrafenberg aus koordiniert wurden, knüpfte das Bremerhavener Alfred-Wegener-Institut für Polar- und Meeresforschung (AWI) an, als es 1992 die Forschungsstelle Potsdam gründete⁶⁶, ein Helmholtz-Zentrum wie das GFZ. Das AIP forscht weiterhin im Einsteinurm, hat aber seinen Hauptsitz in Potsdam-Babelsberg. Auch die Meteorologie hat ihre Tradition auf dem Telegrafenberg bewahrt. Die seit 1893 nahezu lückenlose und daher einmalige Aufzeichnung der Wetterdaten erfolgte durch das MOP, den Reichswetterdienst, den Meteorologischen Dienst der DDR und wird heute durch den Deutschen Wetterdienst, der meteorologische Messungen im Rahmen der Klimareferenzstation durchführt, fortgesetzt.⁶⁷

5.1.2 Kurzporträt der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein

Die vier Institutionen, GFZ, PIK, AWI Forschungsstelle Potsdam sowie AIP, haben als Nutzer des Geländes auf dem Telegrafenberg für die gemeinsame Bewirtschaftung die Nutzergemeinschaft Wissenschaftspark Albert Einstein gegründet. 2001 hat sich diese Nutzergemeinschaft über die Schaffung einer Zentralbibliothek verständigt. Von den Forschungseinrichtungen der Nutzergemeinschaft entschied jedoch das AIP, sich nicht an der Zentralbibliothek zu beteiligen, da sich die Institutsbibliothek an deren Hauptstandort in Potsdam-Babelsberg befindet und dort weiter bestehen sollte. Gemäß der Vereinbarung ist das Ziel der Zentralbibliothek „die Zusammenarbeit auf dem Gebiet des Bibliothekswesens, insbesondere die gemeinsame Nutzung und Verwaltung der Bibliotheksbestände“. Das Wort Zentralbibliothek ist mittlerweile durch den

⁶⁶ Siehe Informationen zur Forschungsstelle Potsdam auf der Website des AWI:

http://www.awi.de/de/institut/standorte/potsdam/telegrafenberg/potsdam_und_die_polarforschung/ (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

⁶⁷ Siehe Broschüre „Klimareferenzstation Potsdam“ unter www.dwd.de:

http://www.dwd.de/bvbw/generator/DWDWWW/Content/Presse/Broschueren/KRS_Potsdam_PDF.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/KRS_Potsdam_PDF.pdf (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Begriff „gemeinsame Bibliothek“ abgelöst worden. Das GFZ fungiert als Träger der gemeinsamen Bibliothek; am PIK und AWI wurde jeweils eine Teilbibliothek eingerichtet.

2011 schloss sich der gemeinsamen Bibliothek das 2009 gegründete Institute for Advanced Sustainability Studies e.V. (IASS) an. Dieses Institut wurde mit Unterstützung des GFZ und des PIK gegründet, sodass der Wunsch entstand, sich als neue Teilbibliothek zu beteiligen, obwohl das IASS seinen Sitz nicht auf dem Campus Telegrafenberg, sondern in der Berliner Straße 130 in Potsdam hat, eine unmittelbare räumliche Nähe also nicht mehr gegeben ist. Die dortige Teilbibliothek ist seit Mitte Februar 2012 halbtags mit einem Mitarbeiter besetzt.

Die Bibliothek des GFZ verfügt historisch gesehen über die Bestände des Geodätischen Instituts Potsdam, des Geomagnetischen Instituts Potsdam, des Geotektonischen Instituts Berlin und des Meteorologischen Observatoriums Potsdam. Sie ist eine wissenschaftliche Spezialbibliothek, die Literatur nahezu ausschließlich bedarfsbezogen und auf die aktuelle Forschung ausgerichtet erwirbt, wobei der Fokus auf dem Zugang zu elektronischen Publikationen liegt. Eine gemeinsame Bibliothek der beteiligten Institute ist deshalb sinnvoll, weil es grundsätzlich Überschneidungen in der benötigten Forschungsliteratur gibt. Der gemeinsame Nenner sind hier die Geowissenschaften. Die Bibliothek steht nicht nur den Mitarbeitern und Wissenschaftlern der sie finanzierenden Forschungseinrichtungen, sondern auch externen Lesern mit geowissenschaftlichen Interessen zur Verfügung.

In der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein arbeiten insgesamt 13 Personen, dies schließt die Mitarbeiter in den drei Teilbibliotheken sowie in den laufenden Drittmittelprojekten ein.

5.2 Forschungsfrage und -methode

Vor Beginn des Projekts war mir im Wesentlichen nur bekannt, dass für das interne Wissensmanagement bisher die Software BSCW genutzt wurde und von DokuWiki abgelöst werden sollte. Die Umstellung wurde damit begründet, dass BSCW recht umfangreich sei und für die Zwecke der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein zu viele Möglichkeiten biete. Ich entnahm dieser Aussage auch, dass die Nutzung dieses Wissensmanagementtools in Art und Umfang nicht wie gewünscht erfolgte.

Durch die anvisierte Umstellung von BSCW auf DokuWiki lag es nahe, die Forschungsfrage auf die zeitliche und inhaltliche Nutzung sowie die Handhabbarkeit der beiden genutzten Wissensmanagementwerkzeuge zu legen.

Als geeignete Methode, um Häufigkeit und Art des Gebrauchs des internen Wissensmanagementtools sowie die Benutzerfreundlichkeit der Software zu ermitteln, bot sich ein Fragebogen für die Mitarbeiter an. Meine ursprüngliche Idee war, Fragebögen zu zwei verschiedenen Zeitpunkten zu verteilen, nämlich vor und nach der Umstellung, um herauszufinden, ob und wie sich die Nutzung und Akzeptanz des internen Wissensmanagementtools durch die Einführung von DokuWiki verändert haben könnte. Vor Ort zeigte sich, dass das Wiki für die Bibliotheksgruppe vom Rechenzentrum bereits eingerichtet worden war und schon Einträge seitens des Leiters und seines Stellvertreters enthielt. Einen offiziellen Startschuss für die Benutzung des Wikis hatte es zwar noch nicht gegeben, es war aber schon allen Mitarbeitern zugänglich. Angesichts des recht geringen Zeitraums von nur ein bis zwei Monaten, die für die Überführung der Inhalte aus BSCW ins Wiki veranschlagt wurden, wäre eine Änderung des Nutzungsverhaltens wahrscheinlich nicht erfassbar gewesen. Daher entschied ich mich, lediglich einen Fragebogen zu entwerfen, der beide Anwendungen berücksichtigte.

Um die persönliche Nutzung und empfundene Benutzerfreundlichkeit von BSCW und DokuWiki zu analysieren, entwickelte ich folgende direkte Fragen für den Fragebogen (Anhang 1):

1. Wie oft nutzen Sie BSCW oder Wiki?
2. Wie nutzen Sie das interne Wissensmanagement?
3. Wofür nutzen Sie bisher das interne Wissensmanagement?
4. Kannten Sie DokuWiki, bevor es als internes Wissensmanagement eingeführt wurde?
5. Haben Sie schreibend Erfahrungen mit einem anderen Wiki?
6. Was schätzen Sie an BSCW besonders, was gefällt Ihnen nicht?
7. Wie benutzerfreundlich finden Sie BSCW?
8. Wie benutzerfreundlich finden Sie DokuWiki, sofern Sie Erfahrungen damit haben?
9. Was schlagen Sie im BSCW oder DokuWiki am häufigsten nach?
10. Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach internes Wissensmanagement mit einem Programm wie BSCW oder DokuWiki in dieser Bibliothek?

Als Frageformate boten sich aus meiner Sicht geschlossene und offene Fragen an sowie eine Mischform. Geschlossene Fragen eignen sich grundsätzlich bei kalkulierbaren Antworten und sind schneller auszuwerten. Fragen 4 und 5 konnten einfach mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden, und ein Ankreuzen vereinfachte die Antwort für die Befragten. Auch bei Frage 2 konnten Antwortmöglichkeiten fest vorgegeben werden. Die letzten fünf Fragen wurden als offene Fragen formuliert, um auch Faktoren zu erfassen, die nicht vorhersehbar waren. Da es um sehr subjektive Erfahrungen und Einschätzungen ging, war es hier weder möglich noch intendiert,

bestimmte Antworten vorzugeben. Fragen 1 und 3 wurden schließlich als Mischform aus einer offenen und geschlossenen Frage formuliert, d. h. es waren zwar Antwortmöglichkeiten vorgegeben, aber mit einer offenen Kategorie. Bei den geschlossenen Fragen und denen in Mischform wurde auf eine ausreichende Abstufung der Antwortskala geachtet.

Der Fragebogen wurde Anfang Februar 2012 verteilt. Nicht einbezogen wurde der Leiter der Bibliothek, mit dem stattdessen ein Interview geführt wurde. Mit Zustimmung der Mitarbeiter erfolgte die Befragung nicht anonym, wodurch ich mir beim Auswerten Rückschlüsse auf mögliche Unterschiede aufgrund des Alters, der Technikaffinität, der Position oder des Aufgabenbereiches erhoffte. Die Fragebögen wurden jedoch anonym ausgewertet. Es wurde ein ausreichender zeitlicher Rahmen für den Rücklauf gegeben, d. h. ich bat um Rückgabe bis spätestens zum Ende meiner Projektstätigkeit zwei Monate später. Acht Mitarbeiter gaben den Fragebogen ausgefüllt zurück.

In dem erwähnten Interview mit dem Bibliotheksleiter Herrn Bertelmann ging es vor allem um die Hintergründe der Einführung von BSCW und DokuWiki sowie um die Ziele des internen Wissensmanagements (vgl. Abschnitte 5.3 und 5.6). Das Interview wurde in Form eines Leitfadenterviews geführt, d. h. im Vorfeld hatte ich eine Reihe von Fragen festgehalten, die jedoch lediglich als Orientierung während des Gesprächs dienten (Anhang 2). Das Interview wurde zur leichteren Auswertung in einer Rohfassung transkribiert.⁶⁸

Des Weiteren ist eine Analyse der vorhandenen Einträge im BSCW von Interesse, um Rückschlüsse auf die Nutzung ziehen zu können. Ein Blick soll auch auf die Art der Einträge geworfen werden. Diese qualitative und – wo es sich anbot – auch quantitative Analyse scheint geeignet, um die Angaben im Fragebogen zu ergänzen und zumindest in gewissem Grad interpretieren zu helfen.

5.3 Ausgangsbedingungen und Gründe für die Umstellung

Dieser Abschnitt über die Beweggründe, im Jahre 2004 BSCW einzuführen und dann 2011/12 auf DokuWiki umzustellen, beruht auf dem Interview mit dem Bibliotheksleiter.

Herr Bertelmann berichtete, dass er bereits in den 1990er Jahren erstmals auf die Notwendigkeit von internem Wissensmanagement gestoßen war. Aus der Praxis jener Zeit nannte er folgendes Beispiel: Absprachen, die alle Mitarbeiter betrafen, wurden schriftlich festgehalten und per Kopie verteilt. Doch einerseits gerieten diese Absprachen schnell in Vergessenheit, und andererseits gingen die Mitarbeiter sehr unterschiedlich mit Änderungen um, ersetzten z. B. die alte

⁶⁸ Aus datenschutzrechtlichen Gründen ist das Interviewtranskript nicht enthalten.

Kopie nicht durch eine neue. So blieben nicht alle Mitarbeiter auf dem aktuellen Stand der Information. Es kursierten daher verschiedene Versionen, und die Annahme, dass etwas geklärt sei, stellte sich als falsch heraus. Dadurch wurde sein Bewusstsein für die Notwendigkeit eines wirksamen internen Wissensmanagements geschärft. Nachdem Herr Bertelmann im Jahr 2000 die Leitung der GFZ-Bibliothek übernommen hatte, suchte er nach einer Möglichkeit, um an zentraler Stelle internes Wissen präsent und aktuell zu halten.

Die Entscheidung für ein bestimmtes Werkzeug des Wissensmanagements fiel unabhängig von den Bibliotheken anderer Helmholtz-Zentren. Die Struktur der Helmholtz-Gemeinschaft Deutscher Forschungszentren (HGF) ist deutlich dezentraler als die anderer Großforschungsorganisationen, wie z. B. der Max-Planck-Gesellschaft. Nichtsdestotrotz gibt es einen regen Austausch innerhalb des HGF-Arbeitskreises Bibliotheks- und Informationsmanagement, auf deren Treffen nicht nur berichtet wird, was für die Benutzer wahrnehmbar gemacht wird, sondern eben auch Diskussionen zu internen Herausforderungen geführt werden.

Bei der damaligen Suche nach einem Werkzeug für das interne Wissensmanagement stellten Wikis noch keine ideale Lösung dar, weil sie noch „ein bisschen hölzern“, d. h. nicht so gut entwickelt und vielfältig waren wie heute. 2004 fiel dann die Wahl auf die Groupware BSCW, und es wurde ein gemeinsamer, geschützter Arbeitsbereich für die Bibliotheksmitarbeiter auf dem öffentlichen BSCW-Server⁶⁹ eingerichtet. Bei der Entscheidung für BSCW spielten mehrere Gründe eine Rolle. Die Software entsprach in verschiedener Hinsicht genau den Bedürfnissen der Bibliothek. Sie bot einen unkomplizierten Zugang über das Internet, sodass einerseits das Rechenzentrum nicht eingeschaltet werden musste und andererseits die beiden Mitarbeiter der Teilbibliotheken, die vom PIK bzw. AWI keinen Zugriff auf das GFZ-proprietäre Netz mit dem kollektiv genutzten Filesystem der Bibliothek haben, einbezogen werden konnten. Schließlich war es eine kostenneutrale Lösung, da BSCW mit dem öffentlichen Server auch eine kostenlose Nutzung bietet, sofern eine bestimmte Datenmenge nicht überschritten wird.

Dass sich BSCW in der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein nicht als dauerhafte Lösung empfahl, hatte verschiedene Gründe. Zum einen lagen auf einem nicht lokal gehosteten Server vertrauliche Informationen der Bibliothek, wie z. B. Passwörter und Zugangsdaten, was die Frage nach der Datensicherheit aufwarf. Dazu gab es zwar kurzzeitig die Überlegung, BSCW auf einem lokalen Server aufzulegen, allerdings wären dafür wiederum relativ hohe Lizenzgebühren angefallen, und es ergab sich auch nicht, in einen der Server mit einzusteigen. Zum anderen erfolgte die Nutzung von BSCW nicht in dem Umfang und der Intensität wie er-

⁶⁹ <https://public.bscw.de/pub/>

wünscht und erhofft. Die Software selbst entwickelte sich über die Jahre weiter in die Breite, es kamen immer neue Funktionen hinzu in dem Wunsch, noch weitere Nutzerbedürfnisse abzudecken. Die Bibliotheksleitung hält die Anwendung zwar technisch und in ihren Möglichkeiten nach wie vor für ein „hervorragendes Werkzeug“, inzwischen jedoch zu umfangreich und unübersichtlich, um damit die internen Informationen dieser Bibliothek effektiv zu managen. Denn auch wenn nur ein Bruchteil der Möglichkeiten von BSCW genutzt wird, kommt man an der Oberfläche des Programms nicht vorbei. So gab es eine große Scheu bei den Mitarbeitern, BSCW aktiv zu nutzen und dort Inhalte einzustellen: „Es war immer ein relativ großer Anlauf.“ Es wurden auch verschiedene Ideen, wie z. B. kleine Blogs, versucht, die aber nicht angenommen wurden. Des Weiteren kam es aufgrund der Beschränkung der Datenmenge zu einer gewissen Stagnation der Inhalte. Größere Dokumente konnten dort nicht abgelegt werden bzw. wurden wieder entfernt, um die Datenmenge für die kostenlose Nutzung nicht zu überschreiten. Außerdem bestand der Wunsch, die an verschiedenen Orten – BSCW, Filesystem und Intranet – liegenden internen Informationen zusammenzuführen.

Die Entscheidung, BSCW durch DokuWiki abzulösen, fiel aufgrund verschiedener Umstände. Vor allem hatten sich Wikis deutlich weiterentwickelt. Mit Blick auf Datensicherheit, Kosten und Support war es von Vorteil, dass das Rechenzentrum des GFZ DokuWiki mittlerweile generisch anbot. Darüber hinaus lagen gute Erfahrungen mit dieser Wiki-Software aus einem Drittmittelprojekt der Bibliothek vor.

5.4 Untersuchung des internen Wissensmanagementtools

5.4.1 Auswertung des Fragebogens

Acht Mitarbeiter gaben den Fragebogen ausgefüllt zurück. Der Rücklauf erstreckte sich über zwei Monate bis zum Ende des Projekts. Zur Anonymisierung werden bei der Auswertung die Wörter Mitarbeiter und Befragter auch für weibliches Bibliothekspersonal verwendet.

Frage 1: *Wie oft nutzen Sie BSCW oder Wiki?*

Drei Personen geben bei dieser Frage „täglich“ an. Die anderen nutzen die offene Kategorie und antworten, sie würden BSCW oder Wiki einmal (eine Antwort), zweimal (eine Antwort), zwei- bis dreimal (eine Antwort) bzw. dreimal (zwei Antworten) pro Woche nutzen.

Hier wird deutlich, dass alle Mitarbeiter durchaus regelmäßig auf das Wissensmanagementtool zugreifen, aber mehrheitlich nicht zwingend für ihre tägliche Arbeit brauchen.

Frage 2: Wie nutzen Sie das interne Wissensmanagement?

Gefragt wurde an dieser Stelle, getrennt nach BSCW und DokuWiki, ob der Zugriff darauf „lesend“, „schreibend“ oder „gar nicht“ bzw. im Falle von DokuWiki „noch nicht“ erfolgt. Alle geben an, beide Programme lesend zu nutzen, lediglich bei einer Person ist dies für BSCW nicht der Fall, wobei davon auszugehen ist, dass die Einträge im BSCW von ihr auch gelesen worden sind.⁷⁰ Darüber hinaus nutzen vier Bibliotheksmitarbeiter beide Programme auch schreibend, zwei Mitarbeiter lediglich BSCW schreibend und ein Mitarbeiter nur DokuWiki schreibend. Bei zwei der drei Personen, die DokuWiki nicht schreibend nutzen, ist der Zeitpunkt der Antworten zu berücksichtigen. Auch sie haben bis Ende des Projekts zunächst im Rahmen einer Schulung zu DokuWiki und später auch selbstständig Inhalte eingetragen und geändert. Somit gibt es lediglich eine Person, die das interne Wissensmanagement ausschließlich lesend nutzt, alle anderen nehmen Einträge selbst vor.

Die Frage hierbei ist, in welchem Rahmen und wie oft die aktive, d. h. schreibende Nutzung erfolgt. Dies wurde mit dem Fragebogen nicht versucht zu ermitteln. Aufschlüsse darüber soll aber die Auswertung der BSCW-Einträge im nächsten Abschnitt geben.

Frage 3: Wofür nutzen Sie bisher das interne Wissensmanagement?

Hier geben sieben Mitarbeiter als Grund an, „Informationen abzulegen und wiederzufinden“, dies ist bei fünf die einzige Antwort, die anderen beiden nennen noch das gemeinsame Bearbeiten von Dateien. Von diesen beiden Personen gibt eine darüber hinaus an, das Wissensmanagementtool „zur Kommunikation mit den Kollegen“ sowie – dies in der offenen Kategorie – für die „Dokumentation von Projekten“ zu nutzen. Der achte Befragte nennt lediglich die „Kommunikation mit den Kollegen“.

Aus den Ergebnissen wird deutlich, dass die Mehrheit der Mitarbeiter BSCW und DokuWiki bisher vorrangig als Ort der Information nutzt. Lediglich zwei Befragte bearbeiten Dokumente gemeinsam bzw. nur ihnen ist dieser Umstand bewusst.

Frage 4: Kannten Sie DokuWiki, bevor es als internes Wissensmanagement eingeführt wurde?
und Frage 5: Haben Sie schreibend Erfahrungen mit einem anderen Wiki?

Hintergrund der Fragen war, ob bereits Erfahrungen mit DokuWiki oder einem anderen Wiki vorliegen, die den Umgang mit DokuWiki erleichtern bzw. die Aufgeschlossenheit dieser Anwendung gegenüber erhöhen könnten.

⁷⁰ Möglicherweise war dieser Person beim Ausfüllen nicht bewusst, dass mehrere Antworten ankreuzbar waren, sodass sie sich nur für die Antwort „schreibend“ entschied.

Die Hälfte der Befragten antwortet auf die Frage nach DokuWiki positiv, kennt es also aus einem anderen Zusammenhang. Ebenfalls vier Mitarbeiter haben schreibend Erfahrungen mit einem anderen Wiki. Auf beide Fragen bezogen antworten zwei Personen positiv sowie zwei negativ.

Grundsätzlich kann den Antworten entnommen werden, dass Wikis keine unbekannten Anwendungen sind. Ihre generelle Verbreitung kann sich daher durchaus positiv auf die Einstellung zu und das Arbeiten mit DokuWiki als neuem Werkzeug für das Wissensmanagement auswirken.

Frage 6: *Was schätzen Sie an BSCW besonders, was gefällt Ihnen nicht?*

und Frage 7: *Wie benutzerfreundlich finden Sie BSCW?*

Diese und die folgenden Fragen wurden offen formuliert, sodass die Auswertung schwerer fällt. Fragen 6 und 7 zielten insbesondere auf die Möglichkeiten und die Handhabung von BSCW. Trotz einer ähnlich formulierten Fragestellung erfolgt dieselbe Antwort auf beide Fragen nur einmal, alle anderen Befragten geben differenzierte Antworten. Dennoch sollen an dieser Stelle die beiden Fragen zusammen ausgewertet werden.

Die Breite der Antworten zu positiven und negativen Eigenschaften von BSCW und zu seiner Benutzerfreundlichkeit ist erstaunlich. Als positiv geben drei Personen an, BSCW sei „übersichtlich“. Dies wird in einem Falle damit begründet, dass Neues und Änderungen leicht erkannt werden könnten. Gemeint ist eine Anzeigeeoption im BSCW, bei der dem Benutzer per Symbol als so genanntes „Ereignis“ angezeigt wird, welche Objekte neu eingestellt oder geändert wurden, sodass diese leicht zu erkennen sind. Auch zwei andere Personen empfinden die Ansicht im BSCW positiv. So finde man „an einer Stelle [...] in alphabetischer Abfolge alle internen Informationen“. Die alphabetische Ordnung wird von diesem Mitarbeiter auch bei der Frage nach der Benutzerfreundlichkeit betont. Die zweite Person erkennt und schätzt, dass sich die Objekte sortieren ließen, und dass man auch Informationen zu Ersteller und letzter Änderung eines Eintrags auf einen Blick erhalte. Die Handhabung wird als „leicht“, „relativ einfach“ bzw. „gut“ bezeichnet. Es wird geschätzt, dass der Zugriff von jedem Rechner erfolgen könne. Als positiv werden des Weiteren sowohl die Funktion des Dateiuploads und das Ersetzen vorhandener Dateien gesehen als auch die Unterstützung verschiedener Dateitypen.

Zu den negativen Einschätzungen: Wird BSCW von einigen Mitarbeitern als übersichtlich empfunden, so sieht es eine andere Person als „unübersichtlich“ und vermisst eine „richtige Struktur“; auch die Funktionalitäten seien „etwas unübersichtlich/kompliziert“. Dies ist wohl auch der Grund, warum dieser Befragte BSCW nicht sehr benutzerfreundlich findet, „nach einiger Einarbeitungszeit aber akzeptabel“. Dass BSCW „u. U. unübersichtlich sein“ kann, sieht auch

eine weitere Person so, die zudem darauf hinweist, dass Änderungen teilweise nur umständlich vorgenommen werden könnten. Diese an der Software kritisierten Punkte, das wird schon an diesen beiden Äußerungen deutlich, betreffen die aktive Nutzung, die auch von anderen Mitarbeitern bemängelt wird. So wird geäußert, „Neueinträge [seien] etwas schwierig“. Zwei andere Befragte bestätigen diese Einschätzung und geben gleich noch einen Hinweis auf den Grund: Das „Bearbeiten“ sei ein „komplizierter Prozess“, „bedingt durch seltene Anwendung“. „Neueinträge und Hochladen von Dokumenten [sind] nicht einfach für den, der das System nicht täglich nutzt“, daher wird von diesem Mitarbeiter die Benutzerfreundlichkeit nur als „befriedigend, teilweise auch gut“ angesehen.

Einer der Befragten bewertet BSCW überwiegend von der technischen Seite und bereits mit Blick auf die Unterschiede zu DokuWiki. So bemängelt er, „dass es nicht intern läuft, sondern in der ‚Cloud‘“, dass es nicht möglich sei, Bereiche nur bestimmten Nutzergruppen zugänglich zu machen, um sensible Informationen zu schützen und dass es keine LDAP-Anbindung habe. Die Benutzerfreundlichkeit wird als gut eingeschätzt, so seien „Dateiupload, Änderungen, neue Bereiche anlegen [...] unkompliziert“, allerdings sei keine Komplettsicherung der Daten vorgesehen.

Wenn man versucht, die Antworten zu strukturieren, erkennt man, dass die Ansicht bzw. Ansichtsoptionen des Arbeitsbereichs im BSCW durchaus als positiv empfunden werden. Dies zielt in erster Linie auf die lesende Nutzung. Vier Befragte äußern sich in diesem Sinne. Fünf Mitarbeiter kritisieren bestimmte Aspekte der aktiven Nutzung, insbesondere das Erstellen von Einträgen und Bearbeiten von Objekten, drei von ihnen befinden, dass eine gewisse Einarbeitungszeit und ein regelmäßiger Umgang erforderlich seien. Wie unterschiedlich die individuelle Wahrnehmung sein kann, zeigen die Antworten auf der anderen Seite der Bandbreite, wo die Benutzerfreundlichkeit hinsichtlich der schreibenden Nutzung als „ganz ok“ angesehen wird. Ein Befragter, der zwar kritisiert, dass „Änderungen [...] teilw. nur umständlich vorgenommen werden können“, findet jedoch die „Handhabung [...] zum größten Teil selbsterklärend“. Insgesamt überwiegen die kritischen Einschätzungen zum schreibenden Zugriff.

Frage 8: Wie benutzerfreundlich finden Sie DokuWiki, sofern Sie Erfahrungen damit haben?

Nach der Auswertung der Fragen 6 und 7 mag es wenig erstaunen, dass auch zur Benutzerfreundlichkeit von DokuWiki sehr unterschiedliche Antworten gegeben werden. Drei Mitarbeiter machen keine Angaben, da sie zum Zeitpunkt des Ausfüllens des Fragebogens wenig oder keine Erfahrungen hatten. Ein Befragter schätzt DokuWiki als „recht intuitiv“ ein, mit hilfreichen FAQs, es „wirkt nicht ‚aufgebläht‘“ und habe im Vergleich zu BSCW eine „bessere Über-

sichtigkeit“. Eine andere positive Einschätzung lautet: „sehr benutzerfreundlich und intuitiv“ und „sehr übersichtlich“. Eine Person ist eher skeptisch, da „zur einfacheren Bearbeitung [...] mehrere Plug-Ins notwendig“ und „manche Funktionen wie Dateien ersetzen usw. ohne weiteres nicht vorgesehen“ seien. Es wird auch eine Sortierfunktion vermisst. Diese drei Antworten stammen von Befragten, die DokuWiki vorher kannten oder schreibende Erfahrungen mit einem anderen Wiki hatten. Von den beiden Mitarbeitern, bei denen das nicht zutraf, findet einer DokuWiki „sehr benutzerfreundlich“, „übersichtlich und die Handhabung [...] nicht allzu schwer, wenn man sich erst einmal damit beschäftigt hat“. Der andere verweist auch auf fehlende Erfahrungen, sodass das Wiki „im ersten Moment [...] schwierig zu handhaben“ sei und „Änderungen oder neue Einträge [...] nicht auf Anhieb ohne Rumprobieren“ durchgeführt werden könnten. Diese Einschätzung spricht zwar gegen eine intuitive Benutzung, wie sie die beiden anderen Personen sehen, aber es besteht die Bereitschaft zum Ausprobieren.

Frage 9: Was schlagen Sie im BSCW oder DokuWiki am häufigsten nach?

Bei der Beantwortung dieser Frage war zwar zu erwarten, dass bestimmte Informationen häufiger nachgeschlagen werden, auf die Vorgabe von Teilantwortmöglichkeiten wurde jedoch bewusst verzichtet. Die Befragten sollten sich nicht auf diese Möglichkeiten beschränken können, sondern aus eigener Überlegung heraus antworten. Es folgt die Aufzählung der Antworten, in Klammern steht die Anzahl der Antworten bei Mehrfachnennung:

Passwörter/Benutzerkennungen (5), Arbeitsabläufe (3), Protokolle (3), Kalender (2), aktuelle Bibliotheksinfos, Anleitungen, Anmeldungen für Bibliothekseinführungen, Azubi, interne Zeitschriftendatenbank, IP-Nummern, Leitfaden für Bibliotheksführung, Links (DOI, URN), Programmabläufe, Publizieren, Quittung Helmholtz, WLAN, XML-Vorlagen oder generell Vorlagen.

Nicht ganz eindeutig ist, inwiefern mit Programmabläufen nicht auch Arbeitsabläufe gemeint sind. Einige Antworten, die nicht selbsterklärend sind, sollen an dieser Stelle kurz erläutert werden. Mit Azubi sind die Informationen für den Fachangestellten für Medien- und Informationsdienste, insbesondere die Ausbildungspläne gemeint. Für den Online-Kalender und das WLAN werden die Zugangsdaten und gegebenenfalls der Link nachgeschlagen. Zur internen Zeitschriftendatenbank der Bibliothek gelangt man über einen Link im DokuWiki. Mit Quittung Helmholtz ist die Vorlage zum Versand von Medien in die Außenstelle des GFZ in der Helmholtzstraße in Potsdam gemeint. Publizieren ist ein Link im DokuWiki, der zu anderen Seiten, u. a. der Publikationsdatenbanken, führt.

Frage 10: *Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach internes Wissensmanagement mit einem Programm wie BSCW oder DokuWiki in dieser Bibliothek?*

Diese Frage zielte auf eine kritische Einschätzung der Notwendigkeit eines internen Wissensmanagements. Diese Frage barg vermutlich das höchste Risiko für eine sozial erwünschte Antwort. Die bequemste Möglichkeit, lediglich mit „wichtig“ zu antworten, hat nur ein Mitarbeiter in Anspruch genommen, alle anderen begründeten ihre Meinung.

In nahezu allen Antworten spielt die Zentralität eine entscheidende Rolle: Informationen finden sich „in gebündelter Form“ und an einem „zentralen Ablageort“, jeder Mitarbeiter kann von überall darauf zugreifen. Dieser Aspekt wird von fast allen gesehen, also nicht nur von den Mitarbeitern der Teilbibliotheken, denen es ein besonderes Anliegen sein muss, auf ein gemeinsames Informationsnetz zugreifen zu können. Darüber hinaus wird darauf verwiesen, dass „gemeinsames Bearbeiten“, „Absprachen“ und „Koordinierung“ ermöglicht würden und dass das interne Wissensmanagement auch eine Archivfunktion für Informationen habe, die nicht täglich benötigt werden. Ein anderer Befragter schätzt die Transparenz der Aufgabenbereiche der Kollegen, insbesondere zwecks Vertretungen, sowie die Möglichkeit, „gemeinsam an Projekten“ arbeiten zu können. Nach einer weiteren Einschätzung sei „die tägliche Arbeit einheitlich und damit schnell zu organisieren“, das interne Wissensmanagement ein „aktuelles Informationsmittel, insbesondere für den Thekendienst im Lesesaal oder auch für Vertretungsarbeiten“.

Möglicherweise haben die Antworten auf Frage 10, die durchweg eine positive Einschätzung aufweisen, eine Tendenz zur sozialen Erwünschtheit, allerdings zeigen sie, dass Nutzen und Zweck des Wissensmanagementtools erkannt werden. Die anderen Fragen bergen weniger die Gefahr sozial erwünschter Antworten. Bei Frage 1, wie oft BSCW oder Wiki genutzt werden, wirken die Antworten ehrlich, hier wäre sonst die Angabe „täglich“ öfter gemacht worden. Die Tatsache, dass BSCW durch DokuWiki abgelöst wurde, hätte grundsätzlich zu einer kritischeren Einstellung zu BSCW führen können. Jedoch wurde durch die Bitte im Fragebogen, positive und negative Punkte am BSCW anzusprechen, eine rein negative Einschätzung nicht gefördert und spiegelt sich in den Antworten auch nicht wider. Eine andere Befürchtung war, dass durch den recht lange zugelassenen Rückgabezeitraum von zwei Monaten die Antworten dadurch beeinflusst sein könnten, dass gegen Ende des Projekts bereits die Umstellung auf DokuWiki erfolgt war und alle Mitarbeiter aufgefordert waren, ausschließlich dieses zu benutzen. Durch die ersten Erfahrungen mit DokuWiki hätten sich die Antworten zur Benutzerfreundlichkeit von DokuWiki (Frage 8) verändern können. Die meisten Fragebögen kamen jedoch zurück, bevor im DokuWiki alle Inhalte vollständig eingetragen worden waren. Zudem war auch keine einset-

zende intensivere Nutzung des Wissensmanagementtools nur aufgrund der geänderten Software in der Kürze der Zeit zu erwarten.

5.4.2 Analyse der Einträge im BSCW

Im gemeinsamen Arbeitsbereich der Bibliotheksmitarbeiter im BSCW befanden sich auf der ersten Ebene 75 Einträge, darunter zwölf Ordner mit weiteren Einträgen. Der Arbeitsbereich und seine Unterordner enthielten insgesamt 152 Einträge.

BSCW bietet in Form einer Ansichtsoption die Möglichkeit nachzuvollziehen, wer einen Eintrag angelegt hat. Von den 152 Gesamteinträgen stammen 60 Prozent vom Leiter der Bibliothek, andere Mitarbeiter waren nur zu etwa 16, 10, 7 und noch weniger Prozent Initiatoren eines Eintrags.

Änderungen, wenn z. B. Objekte bearbeitet oder ersetzt werden, können nachverfolgt werden. Hierzu werden Datum und Urheber gespeichert, die jederzeit angezeigt werden können. Eine weitere Anzeigoption ist das Leseereignis, in dem aufgelistet wird, wer einen Eintrag wann erstmals gelesen hat. Diese beiden Informationen zu allen 152 Einträgen quantitativ auszuwerten, übersteigt den Rahmen dieser Arbeit. Dennoch seien an dieser Stelle einige Eindrücke wiedergegeben. Gelesen wurden Einträge mit hoher Relevanz für das tägliche Arbeiten bzw. von allgemeinem Organisationsinteresse von fast allen, dies betrifft insbesondere Arbeitsabläufe oder Anleitungen wie „Bei WLAN-Problemen“. Andere Einträge, die bereits durch den Namen eine sehr viel spezifischere Thematik erkennen lassen, wie z. B. die im Ordner „CMS“ für den Umbau der Bibliothekswebsite, fanden keine oder nur zwei bis drei Leser. Die Wichtigkeit eines Eintrags für einen Mitarbeiter scheint in hohem Maße das Rezeptionsverhalten zu beeinflussen. Das bestimmt aber offenbar nicht nur den Umstand, *ob* ein Eintrag gelesen wird, sondern auch *wann*. Manche Objekte wurden zum ersten Mal ein Jahr nach Erzeugung gelesen und von einigen Mitarbeitern noch später – vermutlich erst, wenn es einen Anlass gab, sich mit diesem Thema zu beschäftigen. Geändert oder ersetzt wurden einige Einträge nicht nur von ihrem Erzeuger, sondern auch von anderen Personen. Die drei Personen, die hauptsächlich Einträge einstellten, waren auch diejenigen, die am häufigsten Änderungen vornahmen. Es gab aber durchaus auch andere Mitarbeiter, die Objekte bearbeitet haben.

Die Nutzung von BSCW konzentrierte sich auf die Objekte, die im gemeinsamen Arbeitsbereich lagen, von den zahlreichen anderen Möglichkeiten für Kommunikation oder Koordination, wie Kalender, Terminabsprachen, Umfragen etc. wurde kein Gebrauch gemacht. Die Inhalte der Objekte betrafen in den meisten Fällen Arbeitsabläufe, Anleitungen, Links, Zugangsdaten und

Passwörter. Die im Interview angesprochenen Blogs fanden in der Tat keine hohe Resonanz. Es gab einen Blog als Ideensammlung für die bereits erwähnte Neugestaltung der Website, dessen fünf Einträge insgesamt nur viermal gelesen wurden. Ein weiterer Blog war als „Sammelstelle für Verbesserungsvorschläge“ angelegt, dessen vier Einträge zwar deutlich häufiger gelesen wurden, nämlich insgesamt 31-mal, jedoch nur von zwei Autoren stammten und nur einen Kommentar hatten.

Zusammenfassend lässt sich nach Auswertung des Fragebogens und der BSCW-Einträge feststellen, dass BSCW die Funktion eines allgemeinen Nachschlageinstruments recht gut erfüllte. Das zeigt die Liste der Informationen, auf die am häufigsten zugegriffen wurde. BSCW war der Ort, wo Passwörter, Links und Arbeitsabläufe an zentraler Stelle nachgeschlagen wurden. Darüber hinaus jedoch war das Interesse, sich im BSCW zu Themen zu informieren, mehrheitlich wohl nur in solchen Fällen vorhanden, in denen die Informationen den jeweiligen Mitarbeiter früher oder später direkt betrafen und ihn selbst beschäftigten. Von der Möglichkeit, aktiv Inhalte einzustellen oder zu ändern oder BSCW für kurzzeitige oder persönliche Dokumentationen zu nutzen, machten in nennenswertem Umfang nur drei Personen Gebrauch. Die Interaktivität bewegte sich auf einem einfachen Niveau des Austauschs von Informationen. Einträge wurden angelegt, im Bedarfsfall die Informationen darin gelesen und der Inhalt aktualisiert. Die Fragebogenauswertung ergab, dass letzteres allerdings, mit Ausnahme von zwei Mitarbeitern, nicht als gemeinsames Bearbeiten von Dateien wahrgenommen wurde.

Möglicherweise spielt auch die Technikaffinität der drei aktivsten Personen, die BSCW hauptsächlich mit Inhalten gestalteten, eine Rolle. Für die anderen Mitarbeiter liegt der Schlüssel für eine aktivere Beteiligung sicherlich nicht nur in einer intuitiveren, einfacheren Software, sondern auch in ihrer Motivation.

5.5 Praktische Umstellung auf DokuWiki

Der praktische Teil des Projekts beinhaltete, den Ablöseprozess mitzugestalten, im DokuWiki die notwendigen Strukturen zu planen und zu etablieren sowie die Inhalte aus BSCW und dem gemeinsamen Filesystem zu überführen.

DokuWiki war zum Praktikumsbeginn vom Rechenzentrum bereits für die Bibliothek eingerichtet. Unsortiert befanden sich darin auch schon einige Inhalte. Als erstes war es notwendig, die Einträge sowohl im BSCW als auch im DokuWiki inhaltlich zu analysieren, um einen Überblick zu erhalten, wie diese zusammengefasst werden können. Vorrangige Aufgabe war, auf der Startseite des Wikis eine Reihe von thematischen Gliederungspunkten zu finden, unter denen

alle einzustellenden Inhalte verlinkt werden könnten. Zu Projektbeginn waren auf der Startseite von DokuWiki (Anhang 3) 21 im Wesentlichen ungeordnete Einträge vom Bibliotheksleiter und dessen Stellvertreter verlinkt. Die Inhalte waren bereits ins Wiki gestellt worden, um sie nicht mehr im BSCW einzutragen, sie sollten aber in die noch zu entwickelnde Struktur integriert werden.

Die Einträge im BSCW lagen hinsichtlich der Struktur vergleichsweise flach und ohne besondere Hierarchie; 75 Einträge befanden sich direkt im gemeinsamen Arbeitsbereich und 77 weitere Einträge in den zwölf Ordnern des Arbeitsbereichs ohne weitere Untereinträge. Sofern für mich die Inhalte nicht selbsterklärend waren, hielt ich Rücksprache mit der Leitung. Vor einer Migration sollten die bisherigen Einträge auch auf Relevanz überprüft werden, damit nur aktuelle und wichtige Inhalte Eingang ins DokuWiki fanden.

Für die Gliederung der Startseite hielt ich zehn bis maximal fünfzehn Einträge, unter denen alle Inhalte sachlich eingeordnet werden sollten, für sinnvoll, um den Überblick über die Startseite ohne Scrollen zu behalten. Seitens der Leitung bestand der Wunsch, sich nicht so sehr an den Aufgabenbereichen zu orientieren, also keine getrennten Bereiche für Geschäftsgang, Lesesaal, Fernleihe, Teilbibliotheken etc. einzurichten, sondern die Struktur der Bibliothek allgemeiner zu sehen und den Fokus auf Bibliotheksprodukte, bei denen elektronische Dienstleistungen im Vordergrund stehen, zu legen. Für die Mitarbeiter waren auch keine eigenen Seiten, also keine persönlichen Bereiche, im Wiki vorgesehen, da alles nach rein logischen Kriterien abgelegt werden sollte. Meine Entwürfe für die Gliederung der Startseite besprach ich mit der Leitung, bis eine Lösung gefunden wurde, die sich weitestgehend an den nutzerorientierten Gliederungsprinzipien der Bibliothekswebsite orientierte. So erhielt die Wiki-Startseite folgende übergeordnete Links: Benutzung, Informationsvermittlung, technische Plattform, Links, Zeitschriften, Publizieren, Internes – wobei sich die Bezeichnungen einiger Links im Laufe des Projekts noch änderten. Als Übersicht habe ich in einer Mindmap die Inhalte, die als Seiten unterhalb dieser Links eingestellt werden sollten, schematisch dargestellt. Die Mindmap wurde in einer Arbeitsbesprechung allen Mitarbeitern vorgestellt und danach per E-Mail an sie verschickt mit der Bitte, Meinungen und Ideen zu äußern. Es gab jedoch nur eine nennenswerte Rückmeldung mit Anregungen für die Gliederung. Dann begann ich, die ersten Seiten im DokuWiki anzulegen, zunächst unter dem Punkt „Publizieren“.

Beim Anlegen der Seiten wurde bald deutlich, dass zunächst ein weiterer Punkt geklärt werden musste. DokuWiki und auch andere Wikis arbeiten mit so genannten Namensräumen, um thematisch zusammengehörige Seiten zusammenzufassen, d. h. zu kategorisieren. Darüber hinaus bieten Namensräume die Möglichkeit, Zugriffsrechte zu regeln. Als Beispiel zur Veranschauli-

chung von Namensräumen kann man sich ein Haus vorstellen, das im Erdgeschoss und im Dachgeschoss Fenster hat. Für diese Fenster von unterschiedlicher Größe sollen die Maße festgehalten und dafür Seiten im Wiki angelegt werden. Nennt man die Seite nur „Fenster“, so wird nicht deutlich, ob Erd- oder Dachgeschossfenster gemeint sind. Daher lässt sich über Namensräume die Seite „Fenster“ kategorisieren: Der Hauptnamensraum könnte „haus“ heißen und unterhalb von diesem die Namensräume „erdgeschoss“ und „dachgeschoss“ liegen. Wenn der Link dann lautet [[haus:erdgeschoss:fenster]] ist eine eindeutige Zuordnung der Seite „Fenster“ zum Erdgeschoss möglich. Es besteht aber auch die Möglichkeit, die Seite selbst „Erdgeschossfenster“ oder „Dachgeschossfenster“ zu nennen, um das Anlegen der Unternamensräume „erdgeschoss“ und „dachgeschoss“ zu umgehen. Dann hieße der Link [[haus:erdgeschossfenster]] mit nur dem Namensraum „haus“, was lediglich die Benennung der Seite selbst etwas aufwändiger macht.

Um das Anlegen von Seiten für die Mitarbeiter nicht unnötig zu komplizieren und auch, weil vergleichsweise wenige Seiten dieselbe Bezeichnung tragen würden, wurde entschieden, so wenige Namensräume wie möglich anzulegen und die Einträge über eine gegebenenfalls aufwändigere Benennung der Seiten abzugrenzen. Notwendig sind Namensräume jedoch, wenn unterschiedliche Zugriffsrechte geregelt werden sollen. Da in der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein geplant ist, unterschiedlichen Personen Zugang zu bestimmten Teilen des Wikis zu gewähren, wurden im Laufe des Projekts insgesamt fünf Namensräume angelegt: „wiki“, „passwort“, „geschichte“, „protokolle bk“ und „protokolle zb“. Unter „wiki“ liegen die meisten Seiten mit den allgemeinen, relevanten Informationen der Bibliothek. Dem Namensraum „passwort“ wurden alle Zugangsdaten und Passwörter zugewiesen. Dieser Namensraum kann beispielsweise einem Bibliothekspraktikanten aus Sicherheitsgründen verschlossen bleiben. Der Namensraum „geschichte“ wurde angelegt, um Gastforschern oder anderen Interessierten Zugriff auf Informationen zur Geschichte von Instituten des Telegrafenberg zu geben.⁷¹ Derzeit liegen dort hauptsächlich Informationen zu historischen Geräten des Geodätischen Instituts, die im Rahmen eines Projekts katalogisiert worden sind, sowie einige Bestandsinformationen. Über die beiden Namensräume zu den Protokollen können die Mitglieder des Bibliotheksausschusses bzw. der Bibliothekskommissionen Zugang zu den Sitzungsprotokollen erhalten. Diese unterschiedlichen Zugänge sind über das LDAP durch das Rechenzentrum zu regeln. Die Bibliotheksmitarbeiter haben auf alle Namensräume Zugriff.

⁷¹ Umfangreichere, bereits öffentlich zugängliche Informationen zur Geschichte der Institute auf dem Telegrafenberg finden sich in einem von der Bibliothek gepflegten Wiki unter: <http://geschichte.telegrafenberg.de/tiki-index.php> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Des Weiteren weisen auch Seitennamen Besonderheiten auf. Diese müssen, wenn sie im selben Namensraum liegen, einen eindeutigen Namen erhalten. Bei der Verlinkung ist es jedoch möglich, sich eine Seite unter einer individuellen Bezeichnung anzeigen zu lassen, unabhängig vom Seitennamen. Dies sei am Beispiel mit dem Haus demonstriert. Unter der Voraussetzung, dass es nur den Namensraum „haus“ gibt, kann die Seite „erdgeschossfenster“ im Wiki unter einem beliebigen anderen Namen angezeigt werden: `[[haus:erdgeschossfenster|Maße der Fenster im Erdgeschoss]]`. „Erdgeschossfenster“ ist sozusagen der Identifikator, unter dem die Seite im Wiki abgespeichert und auch in der alphabetischen Liste unter der „Übersicht“ angezeigt wird. Aber auf der Seite, die den Link zu der Seite mit den Fenstermaßen enthält, steht in diesem Fall „Maße der Fenster im Erdgeschoss“. Sollte diese Seite an einer anderen Stelle nochmals verlinkt werden, so kann dort wieder ein anderer Name stehen, z. B. `[[haus:erdgeschossfenster|Fenstermaße fürs Erdgeschoss]]`. Diese Bezeichnungen sind auch beliebig änderbar, während der Seitenname „erdgeschossfenster“ nicht geändert werden kann – DokuWiki würde dies als neu anzulegende Seite verstehen.

Nachdem ich mich mit diesen Funktionsweisen von DokuWiki vertraut gemacht hatte und Regeln dafür festgelegt waren, habe ich die Inhalte und Dokumente aus BSCW und dem Filesystem, dem allgemeinen Ablage- und Speicherort innerhalb des GFZ, ins Wiki übertragen und dort entsprechend verlinkt. Ebenso wurden die bisherigen, unsortierten Wiki-Einträge eingearbeitet. Den migrierten Einträgen im BSCW vergab ich eine Notiz im Arbeitsbereich, durch die sofort sichtbar wurde, welche Objekte schon im DokuWiki zu finden waren. Dies war für mich selbst hilfreich, um den Überblick zu behalten. Auch die ins Wiki übertragenen Dateien des Filesystems, die sich teilweise mit Objekten im BSCW doppelten, wurden in einen separaten Ordner verschoben, um sie für die spätere Löschung vorzusehen. Einige Einträge im BSCW klärte ich hinsichtlich des Inhalts und der richtigen Zuordnung im Wiki oder hinsichtlich der Aktualität mit dem Leiter oder anderen Bibliotheksmitarbeitern. Bei den Dokumenten und Dateien des Filesystems war deutlich mehr Unterstützung erforderlich: So musste der Bibliotheksleiter die Dokumente überwiegend selbst prüfen, löschen und entscheiden, ob sie dort verbleiben oder ins Wiki überführt werden sollen. Es schien jedoch eine willkommene Gelegenheit, das Filesystem zu entschlacken. Bisher gab es keine Regeln, was dort abgelegt werden soll. Auf einer Arbeitsbesprechung wurde dann für die Zukunft festgelegt, dass temporäre Dokumente im Ordner /temp zu speichern sind, dessen Inhalte nach einem halben Jahr ohne Rückfrage gelöscht werden. Im Filesystem soll dauerhaft nur bleiben, was für den GFZ-Bereich der Bibliothek relevant ist. Die Mitarbeiter wurden aufgefordert, sich zu fragen, ob auf die Informationen, die sie

dort ablegen wollen, auch Kollegen zugreifen sollen. In diesem Fall sollte stattdessen ein Eintrag im Wiki erfolgen.

Bei den BSCW-Einträgen handelte es sich um folgende Objekttypen: reine Text- oder HTML-Dokumente, Word-, Excel- und Powerpoint-Dateien, PDFs, Blogs und Links. Die Inhalte der Text- und HTML-Dokumente ließen sich problemlos direkt auf eine Wiki-Seite kopieren und formatieren. Die Blogs wurden, da auch inhaltlich nicht mehr aktuell, nicht übertragen. Links übernahm ich nur dann in die Linksammlung, wenn die Internetadressen noch aktuell waren bzw. auffindig gemacht werden konnten.

DokuWiki ermöglicht das Hochladen von Dateien, die dann auf einer gewünschten Seite verlinkt werden können. Diesen Weg bin ich in der Regel bei PDFs gegangen. Grundsätzlich entschied ich mich, Dateien so wenig wie möglich über das Hochladen einzubinden, sondern bevorzugt deren Inhalte direkt auf eine Wiki-Seite einzutragen. So lässt sich der Vorteil von Wiki nutzen, Inhalte auf kürzestem Wege sofort zu editieren, und man umgeht die vergleichsweise umständliche Prozedur mit dem erneuten Hochladen eines geänderten Dokuments. Dieser Weg ist meist für Word-Dateien gangbar, jedoch nicht für alle Dateien sinnvoll. Für sehr umfangreiche Dateien oder größere Tabellen ist es teilweise zu aufwändig oder kaum möglich, die Inhalte zu übertragen, da DokuWiki nur begrenzte Formatierungs- und Darstellungsmöglichkeiten hat. Kommt es bei einer Datei auf Vielfalt in der Gestaltung an, so sollte sie hochgeladen werden.

Andererseits bieten zahlreiche Plug-Ins Lösungen für verschiedene Probleme, so auch das Ersetzen einer hochgeladenen Datei oder die Übertragung von Inhalten einer Excel-Tabelle im DokuWiki mit Umweg über das Dateiformat CSV. Am Ende des Projekts war noch offen, wie und ob vom Rechenzentrum Plug-Ins im Rahmen der generischen Installation unterstützt und eingerichtet werden können. In den Erfahrungen und Empfehlungen anderer Bibliotheken bei der Implementierung von Wikis wird mit Blick auf die Benutzerfreundlichkeit auch immer wieder darauf verwiesen, wie wesentlich die Funktion „What You See Is What You Get“ (WYSIWYG) ist.⁷² Sie ist bei einigen anderen Wiki-Engines als Editor gleich enthalten, im Falle von DokuWiki muss sie jedoch durch ein Plug-In ergänzt werden. Für DokuWiki gibt es mehr als 850 Plug-Ins.⁷³ So kann sich ein Benutzer das Wiki seinen Bedürfnissen anpassen, im Unterschied zu BSCW, wo neue Funktionen direkt integriert werden.

Die Bibliothekswebsite hatte eine interne Seite nur für die Mitarbeiter, quasi ein Mini-Intranet. Dieses enthielt vorrangig Links, darunter zum Online-Kalender der Bibliothek samt Zugangsda-

⁷² Vgl. beispielsweise Pressley, a.a.O., S. 7 u. 64.

⁷³ <http://www.dokuwiki.org/plugins> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

ten, zum Ticketsystem, um technische Probleme zu melden, aber auch zum BSCW und zum Wiki. Nachdem die relevanten Links ins Wiki übertragen waren, wurden alle Einträge auf der Seite „Internes“ entfernt. Zwar wurde das Intranet aufgelöst, aber der Wunsch, Informationen statt an drei Orten nur an einem zentralen Ort bereitzuhalten, erfüllte sich nicht vollständig: Das Filesystem im GFZ-Netz wird weiterhin genutzt, doch liegen dort keine für die Teilbibliotheken relevanten Informationen mehr.

Wichtig für die Navigation im Wiki sind Verlinkungen von Seiten. Einerseits werden so Informationen, die zusammengehören, aber auf verschiedenen Seiten liegen, miteinander verbunden, um für den Fall, dass beide Informationen gebraucht werden, einen schnellen Zugriff zu ermöglichen und Zeit bei der Suche nach der zweiten Information zu sparen. Zu diesem Zweck verlinkte ich beispielsweise die Kontaktadressen von Verlagen und Agenturen mit den zugehörigen Passwörtern und Zugangsdaten. Andererseits kann die Navigation von einer Seite, auf der die benötigte Information gefunden wurde, zu einer anderen Seite durch weitere Verlinkungen unterstützt werden. Insgesamt bietet DokuWiki automatisch vier Möglichkeiten der Navigation: durch eine Suche im rechten oberen Feld, durch Mausklick auf „BIB Intern“, wodurch man zur Startseite des Wikis kommt, durch einen Link im linken oberen Feld, um zu der Seite zu gelangen, auf der sich der Link zur momentanen Seite befindet oder durch einen der Links in der Leiste „Zuletzt angesehen:“. Darüber hinaus wurde mit der Leitung abgesprochen, jeder Seite einen Link hinzuzufügen, der zu dem Gliederungspunkt der Startseite führt, unter dem die Seite verlinkt ist, für den Fall, dass thematisch Ähnliches gesucht wird. So kommt man beispielsweise vom Leitfaden für die Bibliotheksführung über einen Link auf die übergeordnete Seite „Benutzen, Erwerben, Abläufe“. Die Suche ist auch deshalb eine wichtige Funktion, weil mit dem Wachsen des Wikis nicht immer klar ist, wo eine Information gefunden werden kann.

Da DokuWiki auch Teil des internen Dokumentenmanagements werden soll, begann ich, Konsortialverträge bzw. die dazugehörigen Anschlussverträge ins Wiki einzustellen. BSCW war für das Dokumentenmanagement bisher wenig genutzt worden, da bei einer kostenlosen Nutzung der Speicherplatz begrenzt war. Von der ursprünglichen Idee, auch Rechnungen für Zeitschriften ins Wiki hochzuladen, wurde jedoch Abstand genommen, diese Dokumente werden sinnvollerweise weiterhin mit der JournalBase, dem Electronic Resource Management der Bibliothek, verwaltet.

Am Ende des Projekts waren auf der Startseite des Wikis drei Bereiche eingerichtet (Anhang 4): „Inhalt“ enthält die auf verschiedene Links verteilten Einträge der Bibliothek, „Schnellzugriff“ erlaubt den direkten Zugang auf die am häufigsten genutzten Informationen (Weblinks, Passwörter, temporäre Projekte, Protokolle der Arbeitsbesprechungen), und unter „Hinweise zum

Arbeiten mit Wiki“ befinden sich Regeln für Einträge, die im Laufe der Migration entwickelt wurden, Informationen zur Syntax sowie eine Linkliste für DokuWiki. Eine Mindmap als Übersicht über alle Seiten des Bereichs „Inhalt“ wurde ins Wiki hochgeladen.

Den Mitarbeitern bot ich individuelle Einführungen für DokuWiki an, die fünf Mitarbeiter in Anspruch nahmen. Bei einigen hat diese kleine Schulung für einen sicheren Umgang mit dem Wiki wahrscheinlich nicht ausgereicht, jedoch eine mögliche Scheu so weit reduziert, dass sie danach auch selbstständig Seiten anlegten. Nach der Umstellung auf DokuWiki schloss der Bibliotheksleiter als Administrator den Zugang zum BSCW. Ein Wiki-erfahrener Mitarbeiter wurde als Wiki-Gärtner ernannt, der einerseits Ansprechpartner ist und andererseits Inhalte und Links regelmäßig prüft, um Aktualität und Struktur des DokuWiki zu erhalten.

5.6 Ziele des internen Wissensmanagements

Dieser Abschnitt beruht in wesentlichen Zügen auf dem mit Herrn Bertelmann geführten Interview.

Bei der Einführung von BSCW gab es nur informelle Richtlinien, was festgehalten werden kann und soll. Im Wesentlichen sollten es Informationen sein, auf die die Mitarbeiter nochmals zugreifen möchten. Dies wurde dahingehend erweitert, dass auch Arbeitsschritte, die bis dahin noch nicht protokolliert waren, dokumentiert werden sollten. Einerseits konnte so Wissen von ausscheidenden Mitarbeitern bewahrt werden, und andererseits standen Informationen für Vertretungen oder für die Einarbeitung neuer Kollegen zur Verfügung. Neben Arbeitsabläufen waren es aber auch Anleitungen, z. B. zur Anwendung von Programmen und Skripten, die im Bedarfsfall eine Hilfestellung leisten konnten. Als positiver Nebeneffekt bei der Dokumentation von Arbeitsabläufen zeigt sich, dass seitens der Leitung ein Blick auf sie geworfen werden kann, wenn sie an zentraler Stelle festgehalten werden. So kann überprüft werden, ob sich Abweichungen eingeschlichen haben bzw. sich Vorgänge so dokumentiert finden, wie intendiert.

DokuWiki soll in Zukunft auch als persönliches Wissensmanagement genutzt werden, ein Ort sein, an dem Ideen und Vorschläge der Mitarbeiter gesammelt und gegebenenfalls weiterentwickelt werden. Es soll zum selbstverständlichen, alltäglichen Hilfsmittel werden, mit dem nicht nur langfristige, sondern auch kurzfristige Informationen festgehalten werden.

Darüber hinaus wird das Ziel verfolgt, im DokuWiki verstärkt temporäre Abläufe und Projekte sowie laufende Prozesse zu dokumentieren. Dies ist bisher nur in geringem Umfang seitens des Leiters oder des Stellvertreters geschehen. Ein Anfang in dieser Richtung ist mit der neuen Teilbibliothek im IASS gemacht geworden. So werden im DokuWiki aktuelle Entwicklungen,

Probleme und anstehende Aufgaben festgehalten. Ein Teil der Kommunikation zwischen Herrn Bertelmann und dem dortigen Mitarbeiter erfolgt über das Wiki. Dies bietet sich auch deshalb an, da sich die Teilbibliothek nicht auf dem Telegrafenberg befindet. Des Weiteren ist für den Umbau des Lesesaals eine Seite im Wiki eingerichtet worden, auf der alle Bibliotheksmitarbeiter Vorschläge zur Neugestaltung machen und diskutieren können. Ebenfalls den Ansatz einer Sammlung von Ideen und der gemeinsamen Diskussion verfolgt eine Wiki-Seite zur Verbesserung der Bibliothekswebsite. Anhand dieser Beispiele wird deutlich, dass es nicht nur um die Dokumentation von temporären Projekten und Prozessen geht, sondern auch um Kommunikation, da alle Mitarbeiter aufgefordert sind, sich zu beteiligen.

Damit würde sich der Charakter eines Teils der Einträge, die bisher etwas Statisches hatten, ändern. Voraussetzung dafür wären, dessen ist sich der Herr Bertelmann bewusst, Änderungen von Gewohnheiten und der Kultur in der Nutzung des Wissensmanagementwerkzeugs. Der Wechsel zu DokuWiki wird als Chance begriffen, eine neue Art der Nutzung zu etablieren.

Bisher ebenfalls noch nicht in dem Umfang wie erwünscht erfolgte die Nutzung von BSCW für das Dokumentenmanagement. Dies lag vorrangig daran, dass bei einer kostenlosen Nutzung der Speicherplatz begrenzt ist. Ein Großteil der Dokumente entsteht im Rahmen der Zeitschriftenverwaltung. Hier gab es zunächst die Überlegung, sie in das Wiki einzustellen. Etliche relevante Dokumente zu Zeitschriften werden in der schon angesprochenen JournalBase verwaltet. Bisher waren zwar Rechnungen, aber keine Verträge dort eingestellt worden. Es musste entschieden werden, wo die Dokumente sinnvollerweise hingehören. Rechnungen, Nutzungsstatistiken etc. liegen nun weiterhin in der JournalBase. Lediglich die (Konsortial-)Verträge und Amendments werden ins Wiki gestellt, um eine Übersichtlichkeit in der JournalBase zu bewahren.

Dass möglichst viele Informationen der Bibliothek, von Arbeitsabläufen über Verträge bis hin zu temporären Prozessen, über das interne Wissensmanagementtool zugänglich sind, hat noch einen anderen, bewusst verfolgten Zweck, nämlich Transparenz. Die Informationen sollen für alle Mitarbeiter zugänglich sein – jeder, der es wünscht, soll sich informieren können. Auch dies wird als eine Form von Kommunikation verstanden, wenn auch nicht als direkte. Herr Bertelmann erachtet es gerade in einer Spezialbibliothek, wo in einem Arbeitsbereich zumeist nur eine Person spezialisiert ist, für wichtig, dass sich alle Mitarbeiter über die verschiedenen Bereiche und Vorgänge der Bibliothek informieren können. Denn ein einfacher Zugang zu Informationen fördert die Kompetenz der Mitarbeiter, führt zu einer verbesserten Auskunftsfähigkeit, erleichtert gegenseitige Vertretung und hilft somit der Bibliothek bei der Erfüllung ihrer Aufgaben.

Um die für die Bibliothek neuen Formen der Nutzung für Kommunikation und Dokumentation zu etablieren, ist eine Änderung der Kultur erforderlich, was von Herrn Bertelmann im Interview mehrfach erwähnt wurde. Welche Bedingungen positiv auf das Wissensmanagement wirken, also auch bei einer Änderung der Kultur helfen können, soll im nächsten Kapitel dargelegt werden, in dem es insbesondere um Erfolgsfaktoren beim Wissensmanagement geht.

6 Erfolgsfaktoren

Der Wunsch, das interne Wissensmanagementtool auch für Dokumentationen, temporäre Vorgänge und Kommunikation zu nutzen, bestand bereits bei BSCW. Damit dieses Ziel mit DokuWiki als neuer Anwendung verwirklicht wird, müssen nicht nur die technischen Voraussetzungen verbessert, sondern auch bestimmte Rahmenbedingungen geschaffen werden, die sich aus Erfolgsfaktoren des Wissensmanagements ableiten lassen. Bevor auf diese eingegangen wird, soll ein Blick auf die Schwierigkeiten anderer Bibliotheken bei der Nutzung von Wikis geworfen werden.

Beim Wiki der UB Stuttgart wurde insbesondere die schreibende Nutzung bemängelt: „Die aktive Akzeptanz des Wikis – die Nutzung zur Einstellung von Informationen und Ergänzung vorhandener Informationen – verläuft dagegen (momentan) noch eher schleppend.“⁷⁴ Als Gründe werden neben Arbeitsbelastung auch Ressentiments gegen das neue Arbeitsinstrument und die ungewohnt kollektive Pflege der Informationen vermutet. Zudem sei es leichter, auf bestehende Inhalte zuzugreifen als selbst einzustellen, weil die Mitarbeiter im Umgang mit dem Wiki noch nicht so vertraut seien. Es wird jedoch erwartet, dass die generelle Akzeptanz steigt, wenn das Wiki einen gewissen Umfang erreicht hat und neuer Inhalt leichter mit bereits vorhandenem verknüpft werden kann.⁷⁵ Auf Nachfrage per E-Mail war zu erfahren, dass das Wiki noch existiert und auch mit Inhalten gefüllt wird, jedoch „nicht von allen Personen und Dienststellen im gewünschten Ausmaß“. Nicht gut funktioniere das Aktualisieren von Inhalten. Auch die Filestruktur mit diversen Dateiordnern und unterschiedlichen Lese- und Schreibrechten konnte nicht aufgelöst werden. Der Wunsch nach mehr Transparenz in der Bibliothek hat sich durch das Wiki nicht vollständig erfüllt.

Auch durch das Wiki der Bibliothek der Medizinischen Fakultät Mannheim, für das lediglich ein Fazit der Erfahrungen während der Einführungsphase vorliegt, konnte die Dateiablage in den Laufwerken nicht vollständig aufgelöst werden. Die Akzeptanz während der Einführung

⁷⁴ Malo, a.a.O., S. 234. Der Artikel wurde im Jahr der Einführung des Wikis veröffentlicht, sodass er zunächst nur als eine Zwischenbilanz gelten kann.

⁷⁵ Vgl. ebd.

war nicht bei allen Mitarbeitern gegeben, konnte aber durch Einzeltermine und den Rückhalt der Leitung verbessert werden.⁷⁶

In den Bibliotheken der University of Nevada, Las Vegas, wurde 2007 ein Wiki eingeführt, um das Intranet abzulösen. Bei der Evaluation zwei Jahre später gaben 82,5 Prozent der Mitarbeiter an, das Wiki für die interne Kommunikation zu nutzen, was als Erfolg gewertet wurde. Als „challenge“, die amerikanische Umschreibung für ein Problem, wurde die Schwierigkeit gesehen, im Wiki Inhalte einzustellen. Um die Handhabbarkeit zu verbessern, wurde nach einem Jahr ein WYSIWYG-Editor hinzugefügt, wobei nun noch das Hoch- und Herunterladen von Dateien gelegentlich Probleme bereitete. „Because of these barriers, library staff use the wiki more often to view information than to post it.“⁷⁷ Aber auch der Umstand, dass Wikis keine Organisationsstrukturen widerspiegeln würden, also die Schwierigkeit, Inhalte zu strukturieren und zu ordnen, wurde bemängelt, da so das Wiki desorganisiert wirke und benötigte Informationen schwer zu finden seien. Darüber hinaus gebe es eine Anzahl von Mitarbeitern, die wikiresistent seien und sich Informationen, die eigentlich im Wiki verfügbar sind, über andere Wege beschafften. Die Abteilungen, die das Wiki stärker als andere nutzen, würden am meisten profitieren. Und durch die ungleiche Intensität der Nutzung sei oftmals nicht vorhersehbar, welche Informationen nun tatsächlich im Wiki zu finden sind.⁷⁸

In der bereits zitierten Befragung von 2008 durch Chu gaben sechs der 18 antwortenden Universitätsbibliotheken zu den Schwierigkeiten mit Wikis eine „low participation rate“ an – dies war die häufigste Nennung. Als Probleme wurden aber auch jeweils viermal „user’s lack of knowledge about wiki“ und „transition from one software to the other“ genannt – Mehrfachnennungen waren möglich.⁷⁹

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die meisten der angeführten Probleme beim Nutzer, seltener bei der Software liegen. Gerade bei einer Anwendung der Social Software, deren Merkmal die besondere Rolle des Nutzers ist, ist es wichtig, ungenügende Akzeptanz oder mangelnde Bereitschaft mitzuarbeiten zu beseitigen. Es geht also darum, die Mitarbeiterbeteiligung zu erhöhen.

⁷⁶ Vgl. Metzendorf, a.a.O., S. 127.

⁷⁷ Darcy C. Del Bosque, Kristen Costello, From Forgotten Intranet to Successful Wiki: Best Practices for Implementing an Academic Library Staff Wiki, in: Brick and Click Libraries: Proceedings of an Academic Library Symposium (10th, Maryville, Missouri, November 5, 2010), hrsg. v. F. Baudino, C. J. Ury und S. G. Park, S. 77-82, hier S. 79. Online verfügbar unter: http://digitalcommons.library.unlv.edu/lib_articles/48 (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

⁷⁸ Vgl. ebd.

⁷⁹ Chu, a.a.O., S. 173.

Barrieren im Wissensmanagement können in drei Dimensionen auftreten: auf der Ebene der Technik, der Organisation und des Menschen.⁸⁰ Als Barrieren gelten zum Beispiel für den ersten Bereich fehlende Benutzerfreundlichkeit, ungenügende Schulungen und schlechter Support, die zu einer mangelnden Akzeptanz des Systems führen. Für den zweiten Bereich können z. B. Zeitmangel und unterschiedliche Ziele von Unternehmen und Mitarbeiter, und für den dritten Bereich Konkurrenz unter den Mitarbeitern und persönliche Ängste genannt werden.⁸¹

„Die Bereitschaft der Mitarbeiter zum Wissensaustausch und zur Anwendung von Wissen ist ein Schlüssel zum Erfolg eines Wissensmanagements mittels Social Software.“⁸² Eine rein technikhorientierte Umsetzung im Wissensmanagement, dies wird in der Literatur immer wieder betont, wird kaum zum Erfolg führen, wenn die Rahmenbedingungen, die die Organisation und die Mitarbeiter betreffen, nicht mitgestaltet werden. Eine interessante Studie zu diesen nicht-technischen Erfolgsfaktoren stammt vom Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, die solche für das Wissensmanagement mit Social Software, zu der eben auch Wikis gehören, untersucht hat.⁸³ Doch nicht nur wegen des Bezugs zu Social Software als einer konkreten Anwendung für das Wissensmanagement, sondern auch durch die Konzentration auf Erfolgsfaktoren und eben nicht nur die Identifikation von Barrieren ist die Untersuchung aufschlussreich.

Um die Mitarbeiterbeteiligung zu erhöhen, müssen drei Ebenen beachtet werden: die Mitarbeiter, Gruppen und das Unternehmen. Als Erfolgsfaktoren auf der Seite des Unternehmens gelten bestimmte Ausprägungen der Unternehmenskultur. Die Fraunhofer-Studie hat dazu zwei Merkmale, Einbeziehung und Zusammenhalt, und ihren Einfluss auf die Beteiligung am Wissensmanagement untersucht. Als Ausprägung des Merkmals Einbeziehung wird die Einbindung von Mitarbeitern in betriebliche Entscheidungen verstanden; charakteristisch ist eine flache Hierarchie, die durch delegative Entscheidungen und hohe Eigenverantwortung, Selbstorganisation und Selbstständigkeit der Mitarbeiter oder Teams entstehen. Zusammenhalt meint gemeinsame Werte und Verhaltensweisen, die der internen Integration und Koordination dienen; Konkurrenzdenken und fehlende Zusammenarbeit stehen dem entgegen.⁸⁴ Als Ergebnis zeigte sich, dass in Unternehmen mit hoher Einbeziehung auch die Nutzung des Wissensmanagements so-

⁸⁰ Vgl. Alexander Richter, IT-gestütztes Wissensmanagement. Theorie, Anwendungen und Barrieren. Berlin 2007, S. 68. Das TOM-Modell als ein Konzept des Wissensmanagement geht auf Hans-Jörg Bullinger, Kai Wörner und Juan Prieto zurück, vgl. ebd., S. 40. Diese Autoren prägten auch den Begriff „Barrieren des Wissensmanagements“, vgl. Lehner, a.a.O., S. 290ff.

⁸¹ Vgl. Richter, IT-gestütztes Wissensmanagement, a.a.O., S. 70ff.

⁸² Günther, a.a.O., S. 7.

⁸³ Ebd., passim.

⁸⁴ Vgl. ebd., S. 39ff.

wohl quantitativ als auch qualitativ hoch ist. Beim Merkmal Zusammenhalt konnte ein Zusammenhang zwischen einem großen Zusammenhalt und einer hohen quantitativen Nutzung, also der Nutzungshäufigkeit, festgestellt werden. Die qualitative Nutzung, also die aktive Mitarbeit wie Schreiben, Bewerten und Diskutieren, war davon jedoch nicht beeinflusst. „D. h. gerade im Zusammenhang mit den Grundanforderungen von Social Software, wie Selbstorganisation angelehnt an heterarchische Strukturen und Freiwilligkeit der Nutzung, ist die Unternehmenskultur in der Ausprägung einer hohen Einbeziehung und einem hohen Zusammenhalt für den Erfolg eines Wissensmanagements mit Social Software von großer Bedeutung.“⁸⁵

In Bezug auf Gruppen, seien es informelle oder formelle Gruppen im Unternehmen, fördert eine offene Teamkultur mit einem gleichberechtigten und hierarchiefreien Austausch den Wissenstransfer mit Social Software. Dadurch steigen Nutzungshäufigkeit und die Qualität der Nutzung.⁸⁶

Auf der Ebene der Mitarbeiter wurden nicht nur konkrete Faktoren, die die Nutzung beeinflussen, identifiziert, sondern auch eine Befragung zur quantitativen und qualitativen Nutzung des internen Wissensmanagements durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Umfrage sollen zunächst kurz dargestellt werden, bevor es um die maßgeblichen Erfolgsfaktoren auf der Mitarbeiterseite geht. Hinsichtlich der Nutzungshäufigkeit wurden zum Aspekt „Nutzung durch die Mitarbeiter“ folgende Angaben gemacht: 52 Prozent „oft“, 36 Prozent „selten“, zwei Prozent „nie“ und neun Prozent „weiß nicht“. Bezüglich des „Erscheinens neuer Beiträge“ brachte die Befragung folgende Ergebnisse: 48 Prozent „oft“, 41 Prozent „selten“, ein Prozent „nie“ und zehn Prozent „weiß nicht“. Der Nutzungsgrad wird in der Studie dennoch als „sehr hoch“ eingeschätzt.⁸⁷ Die Abstufungen zwischen den Antwortmöglichkeiten „oft“ und „selten“ ist meiner Auffassung nach jedoch zu wenig differenziert und die Vorgehensweise, Antworten der Kategorien „oft“ zusammen mit „selten“ als Beleg für einen hohen Nutzungsgrad zu interpretieren, nicht unbedingt gerechtfertigt. Hinsichtlich der qualitativen Nutzung überwog die passive Beteiligung.⁸⁸

Betrachtet man die Erfolgsfaktoren auf der Mitarbeiterseite, die den Wissensaustausch mit Social Software begünstigen, so sind – fachliche Qualifikation und Anschlussfähigkeit, also die

⁸⁵ Ebd., S. 69.

⁸⁶ Vgl. ebd., S.70ff.

⁸⁷ Ebd., S. 57.

⁸⁸ Ebd., S. 58.

Die Ergebnisse zum persönlichen Nutzungsverhalten, aus dem auf die Qualität geschlossen werden kann, verteilen sich u. a. wie folgt:

„Lesen“: 85,9 Prozent „oft“, 14,1 Prozent „selten“

„Suchen“: 76,1 Prozent „oft“, 19,7 Prozent „selten“, 4,2 Prozent „nie“

„Hochladen“: 50 Prozent „oft“, 42,6 Prozent „selten“, 7,4 Prozent „nie“

„Schreiben“: 39,1 Prozent „oft“, 50,7 Prozent „selten“, 10,1 Prozent „nie“

Fähigkeit, mit anderen Menschen umzugehen, vorausgesetzt – pro-soziales Verhalten und Identifikation von zentraler Bedeutung. Pro-soziales Verhalten meint die Bereitschaft von Mitarbeitern, ihr Wissen mit anderen Kollegen zu teilen. Es wird positiv durch gute Rahmenbedingungen auf der Ebene von Unternehmen und Gruppen beeinflusst, also hohe Einbeziehung und großer Zusammenhalt sowie offene Teamkultur. Dabei kann ein Unternehmen das Verhalten von Mitarbeitern durch extrinsische oder intrinsische Motivation beeinflussen. Des Weiteren sollte eine Organisation das Ziel und die Bedeutung des Wissensmanagements deutlich kommunizieren, da Klarheit des Nutzens der Anwendung ebenfalls die individuelle Nutzung befördert. Identifikation „beschreibt das Ausmaß der individuellen Bindung an eine Organisation und beruht auf wahrgenommener Ähnlichkeit und geteilten Überzeugungen“. Als Ergebnis zeigte die Studie, dass ausgeprägtes pro-soziales Verhalten und eine hohe Identifikation zu einer größeren Bereitschaft zum internen Wissenstransfer und zur Nutzung von Social Software führen.⁸⁹

Im Hinblick auf die oft als Barrieren genannten Gründe, die einer Beteiligung am Wissensmanagement entgegenstehen, kam die Studie zu dem Schluss, dass Zeitmangel, interne Konkurrenz, die Angst etwas falsch zu machen oder fehlende materielle Belohnung keine signifikanten Auswirkungen auf die Nutzung der Social Software als Wissensmanagement haben.⁹⁰

Welche Empfehlungen und Schlussfolgerungen aus den Ergebnissen der Studie für kleinere Bibliotheken abgeleitet werden können, soll in den Schlussbetrachtungen ausgeführt werden.

7 Schluss

In den vorangegangenen Kapiteln wurden für das Wissensmanagement wichtige theoretische Begriffe erklärt, BSCW und Wikis vorgestellt, die Verbreitung und Verwendung von Wikis in Bibliotheken untersucht und Erfolgsfaktoren im Wissensmanagement benannt. Im Kapitel über die Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein ging es um die konkrete Situation des internen Wissensmanagements einer kleineren Bibliothek, um die Gründe, das technische System von einer Groupware auf ein Wiki umzustellen, um die Ziele und um die praktischen Erfahrungen bei der Einrichtung des Wikis. Dabei wurde mit Hilfe einer Befragung und einer Analyse der Einträge im BSCW versucht, die Benutzerfreundlichkeit und die Nutzung in Art und Umfang der bisherigen bzw. neuen Anwendung des internen Wissensmanagements zu erkunden. An dieser Stelle sollen die Ergebnisse der Arbeit zusammengefasst werden.

⁸⁹ Vgl. ebd., S. 81ff., Zitat auf S. 84.

⁹⁰ Ebd., S. 86f.

In strenger Anwendung der Definitionen von Informations- und Wissensmanagement kann festgehalten werden, dass die Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein bisher eher ein internes Informationsmanagement als ein Wissensmanagement betreibt. Wissensmanagement umfasst bestimmte Methoden und Verfahren, einerseits gezielt Wissen zu externalisieren und andererseits einen Lernprozess in Gang zu setzen. Mit BSCW und DokuWiki wurden bzw. werden vorrangig Informationen gespeichert, verwaltet und allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt, z. B. Links, Protokolle, Passwörter und Zugangsdaten, aber auch Anleitungen für Programme und bei technischen Problemen. Auch Arbeitsabläufe sind eher als Informationen, denn als Wissen einzuschätzen.

Die Funktion als Nachschlageinstrument, das ergab die Befragung, wird sehr gut erfüllt. BSCW bzw. DokuWiki werden als der zentrale Speicherort für Informationen aller Art wahrgenommen und genutzt. Der Zugriff auf das Programm erfolgt regelmäßig, einige nutzen es täglich, andere mehrmals wöchentlich. Es überwiegt die lesende Nutzung, obwohl auch alle Mitarbeiter im BSCW bzw. DokuWiki schon Einträge oder Änderungen vorgenommen haben. Mit Blick auf die schreibende Nutzung scheint es bei den meisten Mitarbeitern keine Selbstverständlichkeit zu sein, Informationen hier abzulegen. Möglicherweise wird auch die Relevanz, bestimmte Informationen festzuhalten, nicht empfunden. Aktiv Einträge im BSCW eingestellt und geändert haben nur drei Personen in nennenswertem Umfang, die Initiative zu einem Eintrag ging in mehr als der Hälfte der Fälle vom Bibliotheksleiter aus.

Die Bibliotheksleitung erklärte die mangelnde aktive Nutzung von BSCW mit dem zu umfangreichen Programm, dessen zahlreichen, nicht benötigten Funktionen und der damit nur bedingt gegebenen Benutzerfreundlichkeit. Die Befragung unterstützt diese Einschätzung teilweise: sie zeigt, dass die schreibende Nutzung, also Neueinträge, Änderungen oder das Hochladen von Dateien, als nicht einfach empfunden wird, wobei auch gesehen wird, dass dies durch eine seltene Anwendung bedingt ist und sich nach einer Einarbeitungszeit bessert. So bleibt die Frage, ob die Funktionalitäten des Programms eine geringe aktive Nutzung verursachen oder ob der, aus welchen Gründen auch immer seltene schreibende Zugriff verhindert, sich intensiver mit dem Programm auseinanderzusetzen. Von mehreren Mitarbeitern wird BSCW hinsichtlich der Möglichkeiten, die Ansicht des gemeinsamen Arbeitsbereichs individuell zu gestalten, als positiv empfunden.

Mit dem Wechsel zu DokuWiki verbinden sich mehrere Hoffnungen. Das Wiki wird als intuitiver in der Bedienung angesehen, sodass erwartet wird, dass die Hürde, Inhalte einzustellen und zu editieren, niedriger als im BSCW ist. Des Weiteren soll sich mit dieser leichteren Handha-

bung die Art der Nutzung ändern. Das Wiki soll der Ort werden, wo Dokumentationen, Gedanken und Ideen mit Relevanz für den eigenen Aufgabenbereich oder für die ganze Bibliothek festgehalten werden. So würden darin stärker temporäre Abläufe und Projekte sowie laufende Prozesse abgebildet werden, zu denen über das Wiki kommuniziert werden kann. Durch die Begrenzung der Datenmenge bei der kostenlosen Nutzung des BSCW-Servers war es bisher auch nicht möglich, Dokumente in größerem Umfang mit dem Wissensmanagementtool zu verwalten. So soll sich der Inhalt des DokuWiki auch in Richtung eines Dokumentenmanagements ändern. Die temporären Inhalte und die allen auf unkompliziertem Wege zugänglichen Dokumente verstärken eine Transparenz innerhalb der Bibliothek und fördern eine in der Definition breiter gefasste Informationskompetenz.

Für ein Informations- und Dokumentenmanagement, aber auch als Kommunikationsmittel eignet sich DokuWiki sehr gut. Von der technischen Seite und der Ausrichtung speziell dieses Wikis werden diese Verwendungszwecke unterstützt. Wie im Kapitel 4 gezeigt, werden Wikis in Bibliotheken vorrangig intern, seltener auch extern für die verschiedensten Zwecke auch des Informations- und Wissensmanagements eingesetzt. Als Social Software wird bei einem Wiki, auch wenn es als Groupware eingesetzt wird, der soziale Kontext stärker betont.

Der Wechsel von BSCW zu Wiki hat das Prinzip der Zusammenarbeit nicht stark verändert, weil in beiden Systemen ohne zentral gesteuerten Prozess Inhalte selbst organisiert werden und von jedem Mitarbeiter erstellt und geändert werden können. Auch BSCW war von Selbstständigkeit und Freiwilligkeit geprägt. Lediglich der Schritt, vom Leser zum Autor zu werden, ist bei DokuWiki kleiner als bei BSCW. Grundsätzlich besitzt aber auch BSCW alle Funktionen, um neben der Zusammenarbeit auch Kommunikation zu unterstützen, nur wurden diese Möglichkeiten von den Mitarbeitern, z. B. bei den Blogs, nicht angenommen. Eine leichtere Handhabung und eine intuitivere Benutzung sind, nach eigenen Erfahrungen im Umgang mit der Software, bei DokuWiki gegeben. Einerseits bedarf es zwar einiger Kenntnisse von Wiki-Text. Hier sind, wie die Erfahrungen anderer Bibliotheken zeigen, Schulungen sowie Plug-Ins für die bessere Handhabung, insbesondere ein WYSIWYG-Editor, hilfreich. Andererseits sind aber die Funktionen des Wikis in der Anzahl übersichtlich, sodass ein Benutzer nach einer kurzen Einarbeitungszeit die Bedienmöglichkeiten leicht überblickt. Wohl auch deshalb wird die Benutzerfreundlichkeit von DokuWiki im Fragebogen positiv eingeschätzt, wenn Erfahrungen mit anderen Wikis vorliegen.

Die Einfachheit in der Nutzung, d. h. eine benutzerfreundliche, möglichst intuitiv zu bedienende Technologie ist jedoch nur ein Faktor für den Erfolg eines Informations- und Wissensmanage-

ments. Sie kann einen Wissensaustausch begünstigen, der aber auch auf nicht-technischer Ebene gefördert werden muss. Zwar wurden die organisationalen und individuellen Rahmenbedingungen in der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein nicht untersucht, dennoch sollen einige abschließende Hinweise, die zum Teil die in Kapitel 6 ermittelten Erfolgsfaktoren betreffen und die sich aus der Beobachtung der Situation ergaben, formuliert werden. Sie beziehen sich auch auf die Besonderheit einer kleineren Bibliothek allgemein.

Die Feststellung einer vorrangig passiven und nur begrenzt aktiven Nutzung von Social Software in der Fraunhofer-Studie deckt sich mit den Untersuchungsergebnissen in der Literatur zu Wikis in Unternehmen⁹¹ und in Bibliotheken. Dass sich die aktive Nutzung von Social Software auf einige wenige Nutzer konzentriert, entspricht auch dem allgemeinen Befund aus dem offenen Anwendungsbereich von Social Software, dem Internet.⁹² Es muss davon ausgegangen werden, dass die relativ geringe aktive Akzeptanz ein generelles Problem beim Einsatz von Wikis bzw. Social Software ist. Dies stellt natürlich für eine kleinere Bibliothek eine besondere Herausforderung dar, da sich hier deutlicher als in größeren Bibliotheken mit verschiedenen Abteilungen und zahlreichen Mitarbeitern bemerkbar macht, wenn nur einige wenige Mitarbeiter Inhalte proaktiv gestalten. In größeren Bibliotheken können vielleicht einige Mitarbeiter durch ihre Aktivität die geringe schreibende Nutzung von Kollegen zumindest innerhalb einer Abteilung ausgleichen. So war für das Wiki der UB Stuttgart „angedacht, aus jeder Abteilung oder Dienststelle eine Person zu gewinnen, die sich der Aufgabe annimmt, aktuelle Informationen aus der Abteilung im Wiki festzuhalten“.⁹³ Dies ist in kleineren Bibliotheken, wo für einen Arbeitsbereich zumeist nur eine Person zuständig ist, nicht möglich, hier müssen so viele Mitarbeiter wie möglich – eine gleich große Beteiligung aller kann jedoch nicht erwartet werden –

⁹¹ Als Beispiele sei hier nur auf zwei Publikationen verwiesen: Alexander Stocker, Klaus Tochtermann, Wissenstransfer mit Wikis und Weblogs. Fallstudien zum erfolgreichen Einsatz von Web 2.0 in Unternehmen. Wiesbaden 2010 stellen in ihrer Mehrfachfallstudie fest, „Web 2.0 leidet in Unternehmen an einer Unterversorgung von ‚user generated content‘“ (S. 224). Martin Seibert, Sebastian Preuss, Matthias Rauer, Enterprise Wikis. Die erfolgreiche Einführung und Nutzung von Wikis in Unternehmen. Wiesbaden 2011 verweisen auf eine Studie, in der 50 Unternehmen zu Problemen bei der Wiki-Nutzung befragt wurden: Vier von fünf Unternehmen gaben an, dass zu wenige Mitarbeiter aktiv und häufig Informationen ins Wiki einstellen (S. 189f.)

⁹² Als Beispiel sei die Internetenzyklopädie Wikipedia genannt, wo es in Relation zur Zahl der Leser nur wenige Autoren gibt.

Verwiesen sei auch auf die 90-9-1-Regel von Jakob Nielsen für die Nutzung von Communitys, wonach 90 Prozent nur lesen bzw. zuschauen, 9 Prozent sich gelegentlich beteiligen und nur ein Prozent sehr aktiv Inhalte einstellen. Vgl. Artikel „Jakob Nielsen (Webdesignexperte)“ unter www.wikipedia.de Ein konkretes Beispiel für ein aufgrund mangelnder Beteiligung gescheitertes Projekt des Web 2.0 sei ein Wiki für die Zusammenarbeit von Forschern genannt: Vgl. Alexeis Garcia-Perez, Robert Ayres, Wikifailure. The Limitations of Technology for Knowledge Sharing, in: Electronic Journal of Knowledge Management 8, 2010, H. 1, S. 43-52. Online verfügbar unter: www.ejkm.com/volume8/issue1 (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

⁹³ Malo, a.a.O., S. 234.

gewonnen werden, sonst bleibt der Inhalt weitestgehend statisch. Generell gilt für die Inhalte des Wikis, dass die Informationen möglichst nur dort zu finden sein und eine hohe Relevanz und Nützlichkeit für die Mitarbeiter haben sollten, damit zumindest die passive Nutzung gewährleistet und möglicherweise angeregt wird, diese Informationen wenigstens aktuell zu halten.

Für eine stärkere aktive Nutzung des Wikis als Speicherort für Informationen und Dokumentationen oder als Ort der Kommunikation müssen Bemühungen unternommen werden, das Personal einzubeziehen. Es sollten Anreize oder Aufgaben gegeben werden, um mit dem Wiki auch tatsächlich umgehen zu müssen. Die explizite Aufforderung, das Wiki zu nutzen, wird nicht ausreichen. Als extrinsische Motivation kommt sicherlich nur Anerkennung in Frage, z. B. als positives Feedback zu Inhalten und Kommunikation im Wiki. Ansonsten muss jeder den Nutzen des Wissensmanagements für sich und andere erkennen und dadurch motiviert sein, Inhalte beizutragen und nicht nur lesend zu profitieren. Diese Klarheit des Nutzens, das haben die Antworten auf die Frage nach der Bedeutung des internen Wissensmanagements im Fragebogen verdeutlicht, scheint bei den Mitarbeitern weitestgehend gegeben zu sein.

Bezogen auf den in der Fraunhofer-Studie untersuchten Erfolgsfaktor Einbeziehung kann festgestellt werden, dass in kleineren Bibliotheken die Hierarchie tendenziell insofern flach ist, als es keine Abteilungsstrukturen gibt. Durch eine gezielte Nutzung des Wissensmanagementtools kann die Entscheidungskompetenz der Mitarbeiter gestärkt und eine höhere Selbstständigkeit und Selbstorganisation der Mitarbeiter unterstützt werden.

Das anvisierte Ziel, das Wiki als Ort der internen Kommunikation zu nutzen, wird vielleicht mit Blick auf die Größe der Bibliothek schwer. Kommunikation kann innerhalb von formellen oder informellen Gruppen erfolgen. Eine formelle Gruppe wird aus allen Bibliotheksmitarbeitern gebildet, kleinere formelle Gruppen sind aufgrund fehlender Abteilungsstrukturen nicht vorhanden. Informelle Gruppen können sich durch ein gemeinsames Interesse bilden, an einer bestimmten Aufgabe zu arbeiten. Eine solche informelle Gruppe bilden beispielsweise der neue Mitarbeiter der Teilbibliothek des IASS und der Bibliotheksleiter, die sich im Wiki über aktuelle Entwicklungen und anstehende Aufgaben austauschen. Bei dieser Gruppe wirkt sich aber auch die besondere Situation aus, dass sich die Teilbibliothek nicht auf dem Campus Telegrafenberg befindet.

Voraussetzung für Kommunikation ist, dass ein allgemeines Interesse an einem Thema vorliegt. Diese Themen gibt es zweifellos, vielleicht weniger im täglichen Arbeiten, weil jeder Mitarbeiter seine eigenen, in der Regel nur von ihm bearbeiteten Aufgaben hat. Um den eigenen Ar-

beitsbereich für Kollegen transparenter zu machen, bietet sich die Dokumentation von Abläufen und Gedanken an. Kommunikation kann zu übergreifenden Themen und Projekten erfolgen, doch muss auch dazu motiviert werden, das Wiki und nicht andere Kommunikationskanäle zu nutzen und dort für alle sichtbar und aufgreifbar Gedanken und Meinungen zu äußern. Kommunikation wird dann funktionieren, wenn sich die Mitarbeiter von der Thematik angesprochen fühlen oder diese ihren Arbeitsbereich betrifft *und* wenn sie motiviert sind, für den Austausch das Wiki zu nutzen. Der Vorteil einer kleineren Bibliothek mit nur wenigen Mitarbeitern ist aber auch gerade die Möglichkeit der persönlichen Kommunikation. Sofern Kommunikation nicht im Sinne einer Ideensammlung, die natürlich festgehalten werden muss, gemeint ist, sollten daher auch sinnvollerweise die Möglichkeiten des persönlichen Austauschs, z. B. auf den Arbeitsbesprechungen, genutzt werden.

Ob das Wiki der Bibliothek des Wissenschaftsparks Albert Einstein die formulierten Ziele an seine Nutzung und Relevanz erfüllen wird, kann zum derzeitigen Zeitpunkt noch nicht eingeschätzt werden. Einerseits fehlen insbesondere für die Aufgabe als Dokumentenmanagement noch weitere Inhalte, andererseits muss sich das Wiki als neue Anwendung des internen Wissensmanagements erst etablieren. Es muss jedoch angenommen werden, dass lediglich die vermutlich leichtere Bedienbarkeit von DokuWiki im Vergleich zu BSCW für eine Änderung in Art und Umfang der Nutzung nicht ausreicht. Es müssen hierzu Anstöße gegeben werden, um das Wiki zum Ort für einen regen, aktiven Austausch von Informationen und zur Plattform für Kommunikation zu machen. Nur so kann einerseits eine Transparenz innerhalb der Bibliothek befördert und andererseits die Informationskompetenz der Mitarbeiter gestärkt werden.

Quellen- und Literaturverzeichnis

Florian Adler, Ingo Frost, Daphne Gross, Die Qual der Wiki-Wahl. Wikis für Wissensmanagement in Organisationen. 2. akt. Version vom 09.08.2011. Online verfügbar unter: URL:

http://www.pumacy.de/publikationen/wikis_fuer_wissensmanagement.html (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Martin Ahlert, Günther Blaich, Jan Spelsiek, Vernetztes Wissen. Organisationale, motivationale, kognitive und technologische Aspekte des Wissensmanagements in Unternehmensnetzwerken. Wiesbaden 2006.

Birgit Aschemann-Pilshofer: Wie erstelle ich einen Fragebogen? Ein Leitfaden für die Praxis. 2. Aufl. Graz 2001. Online verfügbar unter: www.aschemann.at/Downloads/Fragebogen.pdf (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Christina Bertram, Online-Collaboration mit Wikis in Bibliotheken. Konzept zur Nutzung eines Wikis im Projekt „Lernort Bibliothek“ des Goethe-Institutes Athen. Dipl.arbeit. Hamburg 2006, in: Was tun? – Open Access... – Digitale Buchformen... – Wikis..., hrsg. v. Rolf Fuhlrott, Ute Krauß-Leichert u. Christoph-Hubert Schütte. (B.I.T.online – Innovativ, 14.) Wiesbaden 2007, S. 277-404.

Matthew M. Bejune, Wikis in Libraries, in: Information Technology and Libraries 26, 2007, H. 3, S. 26-38.

Ralph Boch, Der Potsdamer Telegrafenberg. Ein traditionsreicher Forschungsstandort zwischen DDR und wiedervereinigtem Deutschland. zum Festakt anlässlich der Verabschiedung von Herrn Prof. Dr. Dr. h.c. Rolf Emmermann am 8.1.2008. Potsdam 2008. Online verfügbar unter: DOI: 10.2312/GFZ.hist001 (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Phil Bradley, How to use Web 2.0 in our library. London 2007.

Anke Büchter, Web 2.0-Anwendungen in deutschen Spezialbibliotheken – Studie zur Nutzung und Empfehlungen zum Einsatz, in: HAW Abstracts in Information Science and Services 1, 2009, H. 1, S. 121-130. Online verfügbar unter:

<http://www.haw-hamburg.de/dmi-i/forschung/ejournal-haiss/haiss-voll.html> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Aaron D. Chaletzky, Wiki. The Collaborative Resource for Library Science and Information Technology Professionals, in: Slavic & East European Information Resources 7, 2006, H. 4, S. 133-140.

Samuel Kai-Wah Chu, Using Wikis in Academic Libraries, in: The Journal of Academic Librarianship 35, 2009, H. 2, S. 170-176.

Thomas H. Davenport, Laurence Prusak, Wenn Ihr Unternehmen wüßte, was es alles weiß... Das Praxishandbuch zum Wissensmanagement. Landsberg/Lech 1998.

Darcy C. Del Bosque, Kristen Costello, From Forgotten Intranet to Successful Wiki. Best Practices for Implementing an Academic Library Staff Wiki, in: Brick and Click Libraries. Proceedings of an Academic Library Symposium (10th, Maryville, Missouri, November 5, 2010), hrsg. v. F. Baudino, C. J. Ury und S. G. Park, S. 77-82. Online verfügbar unter: http://digitalcommons.library.unlv.edu/lib_articles/48 (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Wolfgang R. Dick, 300 Jahre Astronomie in Berlin und Potsdam – ein Überblick, in: 300 Jahre Astronomie in Berlin und Potsdam. Eine Sammlung von Aufsätzen aus Anlaß des Gründungsjubiläums der Berliner Sternwarte, hrsg. v. Wolfgang R. Dick u. Klaus Fritze (Acta Historica Astronomiae, 8.) Frankfurt a. M. 2000, S. 11-42.

Barbara Eggers, Der Einsteinurm in Potsdam. (DKV-Kunstführer, 588/1.) [o.J.]

Barbara Eggers, Der Telegrafenberg in Potsdam. (DKV-Kunstführer, 589/1.) [o.J.]

Manfred Faden, Der Einsatz eines Wikis als zentrales Kommunikationsinstrument für die Thesauruspflege an verteilten Bibliotheksstandorten. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 212.) Berlin 2007.

Gabler Wirtschaftslexikon. 17., komplett akt. u. erw. Aufl. Wiesbaden 2010.

Alexeis Garcia-Perez, Robert Ayres, Wikifailure. The Limitations of Technology for Knowledge Sharing, in: Electronic Journal of Knowledge Management 8, 2010, H. 1, S. 43-52. Online verfügbar unter: <http://www.ejkm.com/volume8/issue1> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Hans-Joachim Giersberg, Preußens Bauten für die Wissenschaft, in: Der Große Refraktor auf dem Potsdamer Telegrafenberg. Vorträge zu seinem 100jährigen Bestehen, hrsg. v.

Ernst-August Gußmann, Gerhard Scholz u. Wolfgang R. Dick. (Acta Historica Astronomiae, 11.) Thun, Frankfurt a. M. 2000, S. 37-44.

Jochen Günther, Wissensmanagement 2.0. Erfolgsfaktoren für das Wissensmanagement mit Social Software. Eine empirische Studie zu organisatorischen und motivationalen Erfolgsfaktoren für den Einsatz von Social Software in Unternehmen. Stuttgart 2010.

Hajo Hippner, Bedeutung, Anwendungen und Einsatzpotenziale von Social Software, in: HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik 43, 2006, H. 252, S. 6-16.

Hans-Christoph Hobohm (Hrsg.), Knowledge Management. Libraries and Librarians Taking Up the Challenge. (IFLA Publications, 108.) München 2004.

Joachim Höpfner, Zur Gründung des Königlich-Preußischen Geodätischen Instituts. 2012. Online verfügbar unter: <http://ebooks.gfz-potsdam.de/pubman/item/escidoc:56107:3> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Amanda A. Hurford, Wikis for Project Management. 2007. Online verfügbar unter: <http://cardinalscholar.bsu.edu/handle/123456789/193881> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Keven Jeffery, Ellie Dworak, Who Moved My Intranet? The Human Side of Introducing Collaborative Technologies to Library Staff, in: Journal of Web Librarianship 4, 2010, H. 2/3, S. 177-186. Online verfügbar unter: http://scholarworks.boisestate.edu/lib_facpubs/35/ (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Hilary Kraus, Missy Roser, Turnkey Student Training. Transforming Communication and Content with a Wiki. (Library Staff Publications, Paper 13.) 2009. Online verfügbar unter: http://scholarsarchive.jwu.edu/staff_pub/13 (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Michael Koch, Alexander Richter, Enterprise 2.0. Planung, Einführung und erfolgreicher Einsatz von Social Software in Unternehmen. 2., akt. u. erw. Aufl. München 2009.

Ayelt Komus, Franziska Wauch, Wikimanagement. Was Unternehmen von Social Software und Web 2.0 lernen können. München 2008.

Dana Kuhnert, Stelleninhaber geht – Wissen bleibt! Wissensmanagement am Beispiel der Universitätsbibliothek Freiberg. (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 319.) Berlin 2012.

Franz Lehner, Wissensmanagement. Grundlagen, Methoden und technische Unterstützung. 2., überarb. Aufl. München, Wien 2008.

Bo Leuf, Ward Cunningham, The Wiki Way. Quick Collaboration on the Web. Boston u. a. 2001.

Markus Malo, Wiki als Werkzeug für das Wissensmanagement in Bibliotheken, in: ABI-Technik 26, 2006, H. 4, S. 230-236.

Brad Matthies, Jonathan Helmke, Paul Slater, Using a Wiki to Enhance Library Instruction, in: Indiana Libraries 25, 2006, H. 3, S. 32-34. Online verfügbar unter: URI: <http://hdl.handle.net/1805/1484> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Maria-Inti Metzendorf, Ein Wiki als internes Wissensmanagementtool der Bibliothek – Vorbedingungen und Erfahrungen, in: Die Kraft der digitalen Unordnung. 32. Arbeits- und Fortbildungstagung der ASpB e.V., Sektion 5 im Deutschen Bibliotheksverband, 22. bis 25. September 2009 in der Universität Karlsruhe, hrsg. v. Jadwiga Warmbrunn u. Jürgen Warmbrunn. Karlsruhe 2012, S. 121-127. Online verfügbar unter: <http://digbib.ubka.uni-karlsruhe.de/volltexte/documents/2041967> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Renate Millebner, Wissensmanagement mit Wikis, in: Wikis im Social Web. Wikiposium 2005/2006, hrsg. v. Johann Stockinger u. Helmut Leitner. Wien 2007.

Ikujiro Nonaka, Hirotaka Takeuchi, Die Organisation des Wissens. Wie japanische Unternehmen eine brachliegende Ressource nutzbar machen. Frankfurt a. M., New York 1997.

Klaus North, Wissensorientierte Unternehmensführung. Wertschöpfung durch Wissen. 5., akt. u. erw. Aufl. Wiesbaden 2011.

Engelbert Plassmann, Ludger Syré, Die Bibliothek und ihre Aufgabe, in: Die moderne Bibliothek. Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung, hrsg. v. Rudolf Frankenberger u. Klaus Haller. München 2004, S. 11-41.

Lauren Pressley, Wikis for Libraries. (The Tech Set, 5.) London 2010.

Gilbert Probst, Steffen Raub, Kai Romhardt, Wissen managen. Wie Unternehmen ihre wertvollste Ressource optimal nutzen. 3. Aufl. Frankfurt a. M. 1999.

Elisabeth Raab-Steiner, Michael Benesch, Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. 3., akt. u. überarb. Aufl. Wien 2012.

Alexander Richter, Der Einsatz von Social Networking Services in Unternehmen. Eine explorative Analyse möglicher soziotechnischer Gestaltungsparameter und ihrer Implikationen. Wiesbaden 2010.

Alexander Richter, IT-gestütztes Wissensmanagement. Theorie, Anwendungen und Barrieren. Berlin 2007.

Martin Roos, Gabriele Hummert, Annette Kustos, Wissensmanagement in Bibliotheken: „learning library“. Testbetrieb der Lernumgebung APOSDLE in der Abteilung Information der UB Hagen, in: Bibliotheksdienst 45, 2011, H. 6, S. 538-583. Online verfügbar unter: www.zlb.de/aktivitaeten/bd_neu (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Josef Schiestl, Groupware als Computerunterstützung organisatorischer Kommunikation, in: Groupware – Software für die Teamarbeit der Zukunft. Grundlegende Konzepte und Fallstudien, hrsg. v. Josef Schiestl u. Heinz Schelle. (Reihe Softwaretechnik, 5.) Marburg 1995, S. 1-21.

Armin Scholl, Die Befragung. 2. überarb. Aufl. Konstanz 2009.

Tang Shanhong, Wissensmanagement in Bibliotheken im 21. Jahrhundert. Vortrag auf der 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, 13.-18. August 2000. Online verfügbar unter: <http://ifla.queenslibrary.org/IV/ifla66/papers/057-110g.htm> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Martin Seibert, Sebastian Preuss, Matthias Rauer, Enterprise Wikis. Die erfolgreiche Einführung und Nutzung von Wikis in Unternehmen. Wiesbaden 2011.

Edlef Stabenau, Jürgen Plieninger, Wikis erstellen. (Berufsverband Information Bibliothek, OPL-Kommission; Checklisten, 16.) 2006. Online verfügbar unter: <http://www.bib-info.de/kommissionen/kopl/publikationen/checklisten.html> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Sarah Steiner, Joel Glogowski, The Life of a Wiki. How Georgia State University Library's Wiki Enhances Content Currency and Employee Collaboration, in: Internet Reference Services

Quarterly, 13, 2008, H. 1, S. 87-98. Online verfügbar unter:

http://digitalarchive.gsu.edu/univ_lib_facpub/28 (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Alexander Stocker, Klaus Tochtermann, Wissenstransfer mit Wikis und Weblogs. Fallstudien zum erfolgreichen Einsatz von Web 2.0 in Unternehmen. Wiesbaden 2010.

Wilfried Sühl-Strohmenger, Digitale Welt und Wissenschaftliche Bibliothek – Informationspraxis im Wandel. Determinanten, Ressourcen, Dienste, Kompetenzen. Eine Einführung. (Bibliotheksarbeit, 11.) Wiesbaden 2008.

M. Mitchell Waldrop, Science 2.0 – Is Open Access Science the Future? Is posting raw results online, for all to see, a great tool or a great great risk?, in: Scientific America, May 2008. Online verfügbar unter: <http://richarddawkins.net/articles/2500> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Alexander Warta, Kollaboratives Wissensmanagement in Unternehmen. Indikatoren für Erfolg und Akzeptanz am Beispiel von Wikis. Boizenburg 2011. (zugleich Diss., Univ. Konstanz 2010.)

Alexander Warta, Über den Einfluss der Wiki-Engine auf die Nutzung von Unternehmenswikis, in: Information. Wissenschaft und Praxis 60.2009, H. 4, S. 203-208.

Constance Wiebrands, Collaboration and communication via wiki. The experience of Curtin University Library and Information Service. Conference paper 2006. Online verfügbar unter: URI: <http://hdl.handle.net/10760/8249> (zuletzt geprüft am 06.01.2013)

Anhang

Anhang 1: Fragebogen für die Mitarbeiter

Fragebogen

Liebe Bibliotheksmitarbeiter, für meine Masterarbeit über internes Wissensmanagement in Bibliotheken möchte ich Sie bitten, diesen Fragebogen auszufüllen (mit Antworten so ehrlich wie möglich).

Wie oft nutzen Sie BSCW oder Wiki?
<input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> ...-mal pro Woche <input type="checkbox"/> ...-mal im Monat <input type="checkbox"/> nie

Wie nutzen Sie das interne Wissensmanagement?
BSCW: <input type="checkbox"/> lesend <input type="checkbox"/> schreibend <input type="checkbox"/> weder noch
DokuWiki: <input type="checkbox"/> lesend <input type="checkbox"/> schreibend <input type="checkbox"/> noch nicht

Wofür nutzen Sie bisher das interne Wissensmanagement?
<input type="checkbox"/> um Informationen abzulegen u. wiederzufinden <input type="checkbox"/> zur Kommunikation mit den Kollegen
<input type="checkbox"/> um Dateien gemeinsam zu bearbeiten <input type="checkbox"/> für

Kannten Sie DokuWiki, bevor es als internes Wissensmanagement eingeführt wurde?
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Haben Sie schreibend Erfahrungen mit einem anderen Wiki?
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Was schätzen Sie an BSCW besonders, was gefällt Ihnen nicht?
Antwort:.....

Wie benutzerfreundlich finden Sie BSCW?

Antwort:.....
.....
.....
.....

Wie benutzerfreundlich finden Sie DokuWiki, sofern Sie Erfahrungen damit haben?

Antwort:.....
.....
.....
.....

Was schlagen Sie im BSCW oder DokuWiki am häufigsten nach?

Antwort:.....
.....
.....
.....

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach internes Wissensmanagement mit einem Programm wie BSCW oder DokuWiki in dieser Bibliothek?

Antwort:.....
.....
.....
.....
.....

DANKE!

Anhang 2: Leitfaden für das Interview mit dem Bibliotheksleiter

Fragen an die Leitung

Seit wann ist internes Wissensmanagement ein Thema bei Ihnen? Seit wann gibt es Vorüberlegungen, ein internes Wissensmanagement einzuführen? Bringen Sie Erfahrungen aus anderen Stellen mit?

Vor der Einführung von BSCW, wie sind Sie auf die Notwendigkeit eines internen Wissensmanagements gekommen?

Warum entschieden Sie sich 2004 für BSCW?

Wurden bei der Einführung des BSCW Orientierungen / interne Richtlinien gegeben, was dort eingestellt werden sollte?

Wie hoch sind die Lizenzkosten? Spielen diese bei der Umstellung auf DokuWiki eine Rolle?

Welche Gründe gab es für die Umstellung? Wie kam es zur Entscheidung? Warum jetzt?

Welche Erwartungen werden mit der Umstellung verknüpft?

Wurden die Mitarbeiter in die Entscheidung für ein Wiki einbezogen?

Als ich anfing, liefen BSCW und DokuWiki parallel. Wie wurde den Mitarbeitern das Wiki vorgestellt?

Bei BSCW wurden in Abständen Sicherungskopien gemacht. Wie werden die Daten des Wikis gesichert?

Ich habe von einem internen Fragebogen für ausscheidende Mitarbeiter mit Einschätzungen zum Dienstleistungsangebot der Bibliothek gelesen. Wurde dieser eingeführt?

Wie kam es zum Wiki Telegrafenberg Potsdam?

Warum spielte internes Wissensmanagement bei der Ausschreibung der IASS-Stelle eine Rolle?

Spiele Überlegungen eine Rolle, Wissen von ausscheidenden Mitarbeitern mit internem Wissensmanagement zu bewahren? Ziele: Wissen (ver)teilen, Wissen nutzen, Wissen bewahren?

Welchen Zweck verfolgen Sie mit dem internen Wissensmanagement?

Welches Gefühl haben Sie jetzt beim DokuWiki? Wird es angenommen werden?

Wann soll BSCW geschlossen werden?

Haben Sie Informationen darüber, wie internes Wissensmanagement in Bibliotheken anderer Helmholtz-Zentren aussieht?

Zu welchen Bibliotheken anderer Helmholtz-Zentren bestehen besonders intensive Kontakte?

Anhang 3: Startseite des DokuWiki am 18.01.2012 (Screenshot)

[[start]] BIB INTERN

[Diese Seite bearbeiten](#) [Ältere Versionen](#) [Letzte Änderungen](#) [Suche](#)

Zuletzt angesehen: » start

Start

- [Accounts und Passwords](#)
- [Admin-Passwords](#)
- [ALBERT](#)
- [Anleitungen und Tutorials](#)
- [CMS](#)
- [Daten](#)
- [Dokumentlieferung und Fernleihe](#)
- [ebooks.gfz-potsdam.de](#)
- [Einführungen](#)
- [IP Bereiche](#)
- [Kreditkarte](#)
- [Kontakte](#)
- [Protokolle](#)
- [Publikationsdatenbank](#)
- [RSS Feeds](#)
- [Rückfälle](#)
- [SFX](#)
- [Sisis](#)
- [VAT](#)
- [WLAN](#)
- [Zeitschriften](#)

angemeldet als: Katja Stender (stender) start.txt - Zuletzt geändert: 2011/12/07 08:16 von hoehnw

[Diese Seite bearbeiten](#) [Ältere Versionen](#) [Abmelden](#) [Übersicht](#) [Nach oben](#)

[Hauptseite](#) [Startseite](#) [Über DokuWiki](#) [Hilfe](#) [Kontakt](#) [Impressum](#) [Datenschutz](#) [Sitemap](#) [Feedback](#)

Anhang 4: Startseite des DokuWiki am 02.04.2012 (Screenshot)

[[Start]]

BIB INTERN

Diese Seite bearbeiten

Ältere Versionen

Letzte Änderungen

Suche

Zuletzt angesehen: » pubman_zugang_und_links » geschichte_telegrafenberg » benutzung » internes » cms_konzept » cms » ticket_aufsetzen » otrs » technische_plattform » Start

Inhaltsverzeichnis

- Inhalt
- Schnellzugriff
- Hinweise zum Arbeiten mit Wiki

Inhalt

- **Benutzen, Erwerben, Abläufe**
- **Geschichte des Telegrafenberg**
- **Links**
- **Organisatorisches**
- **Publizieren**
- **Recherche und Suche**
- **Technische Plattformen**
- **Zeitschriften**

Bearbeiten

Schnellzugriff

- **ALBERT** (alle Gebiete) / **JournalBase** / **Google-Kalender** / **Kalender-Zugangsdaten**
- **Ticket-System:** als Agent bzw. als Benutzer / **WLAN Guest User Management** / **WLAN-Zugangsdaten**
- **Aktuelles / Temporäre Projekte**
- **Accounts und Passwörter**
- **Protokolle der Arbeitsbesprechungen 2012**

Bearbeiten

Hinweise zum Arbeiten mit Wiki

- **Regeln für Einträge**
- **Linkliste für Dokuwiki**
- **Syntax**

Bearbeiten

Angemeldet als: Katja Stender (stender)

start.txt · Zuletzt geändert: 2012/03/19 14:14 von stender

Diese Seite bearbeiten

Ältere Versionen

Abmelden

Übersicht

Nach oben

RSS

XML FEED

\$

DONATE

PHP

POWERED

W3C

XHTML 1.0

W3C

CSS

DOKUWIKI